



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Administración del cambio y el desempeño laboral de  
los trabajadores del módulo básico del poder judicial de  
San Juan de Lurigancho, 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Br. Dacilia Irene Parian Vivanco

**ASESOR:**

Dr. Hugo Ricardo Prado López

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración de Talento Humano

**PERÚ - 2017**

## JURADO CALIFICADOR

.....

Dr. Edwin Martínez López

Presidente del jurado

.....

Dra. Eliana Castañeda Núñez

Secretario del jurado

.....

Dr. Hugo Ricardo Prado López

Vocal del jurado

### **Dedicatoria**

Con amor y gratitud a Dios, por darme su amor y perseverancia en todo lo que me propongo, a mi familia por impulsarme en cada momento para alcanzar mis objetivos.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, que me dio la oportunidad de crecer como profesional. A mis profesores, quienes con su experiencia me han enseñado lo importante que es investigar. A mis compañeros, quienes me enseñaron que lo importante es estudiar.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Dacilia Irene Parian Vivanco, identificado con DNI N° 07225883, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad de la Universidad César Vallejo, sede/filial Los Olivos; declaro que el trabajo académico titulado “Administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016”, para la obtención del grado académico de magister Gestión Pública es de mí autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de indagación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de indagación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o escritor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 15 de octubre de 2016

---

Firma

## **Presentación**

Señores miembros del jurado,

Ostento a ustedes mi tesis titulada “Administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016”, cuyo objetivo es: determinar la relación entre la administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente indagación está estructurada en siete capítulos y un apéndice: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, herramienta o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente indagación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La escritora

## Lista de contenidos

	Página
Carátula	ii
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de escritura	v
Presentación	vi
Tabla de contenidos	vii
<b>RESUMEN</b>	xii
<b>ABSTRACT</b>	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	14
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, herramienta o humanista	19
1.3 Justificación	42
1.4 Problema	43
1.5 Hipótesis	47
1.6 Objetivos	48
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	50
2.1 Variables	51
2.2 Operacionalización de variable	51
2.3 Tipo de estudio	52
2.4 Diseño de indagación	52
2.5 Población, muestra y muestreo	53
2.6 Herramientas e instrumentos de recolección de datos	54
2.7 Método de análisis de datos	58
2.8. Métodos de análisis de datos	58
2.9. Aspectos éticos	59
<b>III. RESULTADOS</b>	60

<b>IV. DISCUSIÓN</b>	86
<b>V. CONCLUSIONES</b>	90
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	93
<b>VII. REFERENCIAS</b>	95
<b>ANEXOS</b>	99
Apéndice A: Artículo Científico	
Apéndice B: Matriz de consistencia	
Apéndice C: Instrumentos de recolección de datos	
Apéndice D: Certificados de validación de instrumentos	
Apéndice E: Base de datos	
Apéndice F: Resultados de las pruebas	



### Lista de tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la variable administración del cambio	51
Tabla 2 Operacionalización de la variable desempeño de trabajo	51
Tabla 3 Validación de juicio de expertos	56
Tabla 4 Niveles de confiabilidad	57
Tabla 5 Estadística de fiabilidad de administración del cambio	57
Tabla 6 Estadística de fiabilidad de la desempeño laboral	58
Tabla 7 Distribución por niveles de administración del cambio	61
Tabla 8 Distribución por niveles de descongelamiento	62
Tabla 9 Distribución por niveles de cambio propiamente dicho.	63
Tabla 10 Distribución por niveles de recongelamiento	64
Tabla 11 Distribución por niveles de desempeño laboral	65
Tabla 12 Distribución por niveles de tiempo de trabajo	66
Tabla 13 Distribución por niveles de trabajo en grupo.	67
Tabla 14 Distribución por niveles de productividad.	68
Tabla 15 Distribución por niveles atención a los demás.	69
Tabla 16 Distribución por niveles de calidad de trabajo.	70
Tabla 17 Distribución por niveles de trabajo bajo presión.	71
Tabla 18 Administración del cambio y desempeño laboral.	72
Tabla 19 Administración del cambio y tiempo de trabajo.	73
Tabla 20 Administración del cambio y trabajo en grupo.	74
Tabla 21 Administración del cambio y productividad.	75
Tabla 22 Administración del cambio y atención a los demás	76
Tabla 23 Administración del cambio y calidad en el trabajo.	77
Tabla 24 Administración del cambio y trabajo bajo presión.	78
Tabla 25 Grado de correlación y nivel de significación entre la administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho.	79
Tabla 26 Grado de correlación y nivel de significación entre la administración del cambio y el desempeño laboral de los	

trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho.	80
Tabla 27 Grado de correlación y nivel de significación entre la administración del cambio y el trabajo en grupo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.	81
Tabla 28 Grado de correlación y nivel de significación entre la administración del cambio y la productividad de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.	82
Tabla 29 Grado de correlación y nivel de significación entre la administración del cambio y la atención a los demás de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.	83
Tabla 30 Grado de correlación y nivel de significación entre la administración del cambio y la calidad en el trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.	84
Tabla 31 Grado de correlación y nivel de significación entre la administración del cambio y el trabajo bajo presión de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.	85

## Lista de figuras

	Página
Figura 1. Diagrama de frecuencia de administración del cambio..	61
Figura 2. Diagrama de frecuencia de descongelamiento.	62
Figura 3. Diagrama de frecuencia de cambio propiamente dicho.	63
Figura 4. Diagrama de frecuencia de congelamiento.	64
Figura 5. Diagrama de frecuencia de desempeño laboral	65
Figura 6. Diagrama de frecuencia de tiempo de trabajo	66
Figura 7. Diagrama de frecuencia de trabajo en grupo.	67
Figura 8. Diagrama de frecuencia de productividad.	68
Figura 9. Diagrama de frecuencia atención a los demás.	69
Figura 10. Diagrama de frecuencia de calidad de trabajo.	70
Figura 11. Diagrama de frecuencia de trabajo bajo presión.	71

## Resumen

La presente indagación titulada: Administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

El tipo de indagación según su finalidad fue sustantiva del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 150 trabajadores, la muestra fue de 108 trabajadores. La herramienta empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach: (0,944 y 0,912), que demuestra alta confiabilidad.

Se ha llegado a determinar que la administración del cambio tiene una positiva alta correlación ( $Rho = 0,779$ ) y significa ( $p=0.000$  menor que 0.01) con la el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

*Palabras claves:* Administración del cambio y el desempeño laboral

## Abstract

This research entitled: management of change and the job performance of the workers of the Basic module of the judicial branch of San Juan de Lurigancho, 2016, had as general objective to determine the basic relationship between change management and work performance of the workers of the module of the judicial branch of San Juan de Lurigancho, 2016.

The type of research according to their purpose was substantive descriptive level, quantitative approach; of design not experimental. The population was composed of 150 workers, the sample was of 108 workers. The technique employed to collect information was survey and data collection instruments were of questionnaires that were properly validated through expert opinions and determining its reliability through the statistical Cronbach's Alpha: (0,944 and 0,912), showing high reliability.

Is has arrived to determine that the administration of the change has a positive high correlation ( $Rho = 0,779$ ) and means ( $p = 0.000$  less that 0.01) with it the performance work of them workers of the module basic of the power judicial of San Juan of Lurigancho, 2016.

Key words: management of change and job performance

## **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Antecedentes

El presente trabajo de indagación se desarrolló de estudios y aportaciones precedentes de otros escritores, realizados en los entornos internacionales y nacionales, como se describe a continuación, que permitirá la discusión de los resultados obtenidos.

### **Antecedentes internacionales**

Sánchez (2011) planteó como objetivo de estudio, analizar los componentes motivacionales actuales como componentes primordiales para el desempeño laboral, dirigidos a los trabajadores. Estrategia que permite lograr un mejor desempeño de los individuos administrativo del Hospital "Dr. Adolfo Prince Lara". La metodología que empleó fue una indagación de modelo básico con un nivel descriptivo, el planteamiento descriptivo correlacional, el campo, donde la población a investigar estuvo constituido por una población de doce (12) trabajadores, siendo una población pequeña, finita y homogénea no se aplicaron criterios muestrales. Por lo expuesto, se tomó la totalidad de la misma. La herramienta e instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta tipo cuestionario con 39 preguntas cerradas escala de Likert. Para validar el instrumento se usó la herramienta de juicio de expertos, la confiabilidad se realizó a través del Coeficiente Alfa de Cronbach, concluyendo como resultado un grado de confiabilidad del 0.88 considerado totalmente válido para su aplicación. Se llegó a resultados finales: sosteniendo que existe un alto índice de desconformidad por los individuos ya que el ingreso que perciben no le parece acorde con las funciones que cumplen en las Áreas de Administración y Recursos Humanos, en tal sentido se considera que sus necesidades motivacionales se encuentran medianamente satisfecha. Asimismo, se pudo encontrar que si los individuos no tienen un alto nivel de motivación, su rendimiento de trabajo no es el más adecuado para realizar sus actividades cotidianas en su centro de trabajo; por ende, se caería en descrédito de trabajo improductivo que afectaría a la institución.

Asimismo Uría (2011) programó como objetivo considerar la incidencia del clima organizacional en el logro de trabajo de los trabajadores, la metodología que empleó fue: indagación de tipo básico con un nivel descriptivo, la población fue de 68 trabajadores y la muestra es el censo, la herramienta de recolección de datos fue una encuesta, el instrumento utilizado fue de tipo cuestionario. Concluye que existe correlación entre las variables y se acepta la hipótesis alternativa correspondiente a: La mejora del clima organizacional, sí incrementa el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. Y se rechaza la hipótesis nula, asimismo, que existe desconformidad por parte de los trabajadores de la institución en estudio.

Marroquín (2011) en su trabajo de indagación para optar el grado de magister, titulada: El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King, Universidad de San Carlos de Guatemala. Se diagnostica que creen en el desarrollo humano, fruto por su desempeño y esto les encamina a sostener una satisfacción en el desempeño laboral, la que da ventajas a la institución y a ellos mismos en calidad de trabajadores. El crecimiento de las organizaciones va cada vez mejor en el grado de importancia por el rol en el que interactúan los colaboradores que la integran. Los componentes como lo es el clima organizacional, el desempeño laboral, tiene que ser de mucha responsabilidad en los trabajadores para lograr los objetivos y metas que direccionan al éxito establecido. La trabajo de indagación se desarrolló en la cadena de restaurantes de comida rápida, Burger King; la población seleccionada estuvo comprendida entre las edades de 18 años en adelante, de sexo femenino y masculino; el muestreo que se utilizo fue probabilístico simple, se utilizó el método cuantitativo para evaluar los diferentes sistemas y actividades en los restaurantes clasificados de comida rápida. Concluyó que los trabajadores de los restaurantes de Burger King pueden realizar sus labores de manera libre y con un desempeño factible a lo esperado, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad en la institución que prestan el servicio.



## **Antecedentes nacionales**

Chávez (2014) en su indagación presentada para optar el grado de magister titulada: *Cultura organizacional y la administración del cambio en la Unidad de Gestión Educativa Local Ventanilla 2011*, Callao. El objetivo general del presente trabajo fue: Determinar la relación entre la Cultura organizacional y la administración del cambio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Ventanilla, 2015. La metodología empleada para el desarrollo de este trabajo de indagación es relacionada al enfoque cuantitativo. La indagación es básico con un nivel descriptivo, en vista que está orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio temporal dada. El esquema del trabajo de indagación es no experimental o correlacional de corte transversal. El muestrario estuvo simbolizado por 170 personas, colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Ventanilla, 2015. Entre los resultados sometido a la prueba estadística de Rho Spearman, se estima que existe relación entre la cultura organizacional y la administración del cambio, hallándose una correlación moderada (0,585) con un valor de significancia (bilateral) 0,000; ante las certezas estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. Se afirma que: Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la administración del cambio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Ventanilla, 2015.

Gonzalo y Sánchez (2013) en su indagación para optar el grado de magister titulada: Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “Sport Club” de la ciudad de Trujillo – 2013. Con el propósito de demostrar que el desempeño laboral de los individuos operativo del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo, Se tomó como instrumento el diseño en sucesión o en línea con un solo grupo que sirvió como experimental y testigo de sí mismo, empleando la herramienta de la encuesta con un cuestionario de 11 preguntas. Se tomó como muestra a 80 clientes del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo, cuya asistencia al gimnasio se dio en el periodo de enero a julio del 2013 y quienes respondieron a la encuesta brindándonos una visión general de la situación del desempeño laboral de los trabajadores. Esta evolución de resultados nos permitió probar la hipótesis

mediante la prueba estadística Z, finalizando el trabajo con el consentimiento de la hipótesis: la implementación de un plan de capacitación, cuyo resultado sería la mejora del desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club.

Montes (2012), en su tesis para optar el grado de magister titulada: Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño laboral de trabajadores de una entidad de servicios telefónicos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. El presente trabajo de indagación estuvo direccionado a comprobar los diferentes sistemas de enseñanza, tanto presencial como no presencial (Virtual, Video Conferencia y Audio Conferencia) quienes determinaban resultados significativas en cuanto al desempeño laboral en un grupo de trabajadores dedicados a la Atención al Cliente en la entidad Telefónica. Con esta finalidad se planteó un estudio de tipo “descriptivo comparativo”, de corte transversal y con un diseño estadístico de “comparación de promedios”. El muestra estuvo conformada por 200 personas (20% de la población total). El tipo de muestreo asumido fue el muestreo probabilístico aleatorio simple. Las estrategias de enseñanza – aprendizaje tanto presencial como no presenciales fueron fijadas a través de carpetas de trabajo desarrollado por el Área de Recursos Humanos de la entidad así como el sistema de evaluación del desempeño. Para la verificación de las hipótesis se utilizó la estadística paramétrica ya que las medidas (puntuaciones) fueron escalas de intervalo (puntuaciones numéricas). Para contrastar la hipótesis se recurrió al análisis de varianza (ANOVA), considerándose cuatro grupos de aquellos. El diagnóstico de campo realizado permitió comprobar que los cuatro sistemas de enseñanza obtienen resultados altamente diferenciados. El sistema presencial fue el más efectivo entre todos los sistemas de indagación realizada, pero también el más costoso. Le siguieron el sistema virtual, el sistema videoconferencia y el sistema audio conferencia. Los dos últimos fueron los menos eficaces y también los de menor costo.

Mino (2014) en su indagación para optar el grado de magister titulada: Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque, Perú. El presente trabajo de indagación conllevó determinar la correlación del clima de

trabajo en el desempeño de los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490, para lo cual se utilizará como instrumento de encuesta la Escala de Likert cuyos resultados midieron las dimensiones: productividad, procedimiento del cargo, compromiso, conductas, aspectos corporales, perspectiva de servicio, perspectiva de producto que corresponden al desempeño laboral de los trabajadores y la estructura, la responsabilidad individual, remuneración, riesgos y toma de decisiones y la evaluación del clima de trabajo. Después de la aplicación de los instrumentos y el recojo de datos, se obtuvo los resultados a través del programa SpssStatic 18, el cual permitió considerar si el clima de trabajo influye en el desempeño, es decir que un trabajador o empleado tiene un mejor rendimiento de trabajo cuando percibe o experimenta un mejor clima de trabajo donde presta servicios.

## **1.2. Fundamentación científica, herramienta o humanista**

### **Bases teóricas de la variable administración del cambio**

Se considera, desde mediados del siglo pasado tres enfoques han sido los importantes hilos conductores de la indagación sobre los sistemas de cambio y desarrollo en las organizaciones (Burke, 2002).

El planteamiento psicosociológico. La estrategia principal de la que sin duda habría que partir para el estudio de los sistemas de cambio es la de Kurt Lewin, psicólogo polaco nacionalizado norteamericano, representante de la “dinámica de grupos” y de la “indagación-acción”. Su conocido modelo de fuerzas restringente e impulsoras es considerado permanentemente en todos los textos que se ocupan del estudio de los cambios organizacionales (Lewin, 1943).

El enfoque del desarrollo organizacional. Derivado en gran parte de los trabajos de Lewin, y con su colaboración, se genera en los Estados Unidos el National Training Laboratory (NTL), en ella se desarrollan métodos de aprendizaje en laboratorio, mediante la operatividad de los que se denominaron grupos T (training groups) y que dan fundamento al Desarrollo Organizacional (DO). El DO podemos definirlo como una “compleja estrategia educativa, que se

lleva cabo mediante distintas actividades planificadas de manera cooperativa, dirigida a toda la organización y administrada desde la alta dirección, cuyos objetivos principales son los de aumentar la efectividad y el bienestar de los miembros de la organización (Pariente, 2001:181).

Edgar Schein y Richard Beckhard, conocidos escritores en este campo, compilaron una serie de textos de acrecentamientos organizacional que, contribuyeron en gran medida a su difusión y conocimiento, tanto en medios académicos como en las entidades o instituciones de consultoría.

En los últimos tiempos el DO ha reanudado significatividad y se han vuelto a publicar importantes textos sobre el tema (Gallos, 2006).

El enfoque sistémico ha desarrollado fundamentalmente en Europa, al mismo tiempo que los trabajos del NTL en los Estados Unidos, las investigaciones del Instituto Tavistock en Londres se dedicaron a estudiar las interrelaciones entre los aspectos técnicos y las variables sociales en las organizaciones. (Burns y Stalker, 1961; Emery y Trist, 1965).

Bateman y Crant (2014) consideraron:

La administración del cambio es el sistema, las herramientas y las herramientas para gestionar desde el lado de los individuos el cambio en sistemas ágiles, para alcanzar los resultados requeridos, y confirmar el cambio de manera efectiva desde el agente individual de la transformación, el interior del grupo y la totalidad del sistema donde se labora (p. 395).

La variación es la modificación que ocurre en el ambiente de trabajo y afecta o implementa la manera en que deben actuar los trabajadores. Los sistemas de cambio pueden ser no planeados, drásticos o graduales, positivos o negativos o débiles, lentos o rápidos y estimulados interna o externamente, sin importar su fuente, naturaleza, origen, ritmo o intensidad; los procedimientos estructurales y sistemático de cambios pueden tener efectos profundos en quienes lo reciben.

Davis (2000) definió:

El análisis y la aplicación del razonamiento acerca de la forma en que los individuos como individuos y en grupo actúan en las organizaciones e instituciones. Cuyo propósito es lograr que los administradores, gerentes o directivos sean más efectivos al describir, entender, predecir y controlar el comportamiento humano de los trabajadores (p. 23).

La administración del cambio es una estrategia con enfoque holístico que se utiliza para organizar cambios de gran magnitud (relativo) que incluyen la estrategia y los sistemas de una organización, con su gente y su cultura.

Soto (2007) definió a la administración del cambio organizacional como: la habilidad de las organizaciones para aprender y cambiar continuamente con una mirada de productividad en las tareas de trabajadores (p. 42).

En la gestión de la transformación, las causas polémicas es entender cómo se estabilizan las estructuras entre sí, para cambiar un elemento y así cambian los demás y cómo se afecta todo el aparato a medida que voy avanzando.

### **Naturaleza de los cambios**

Bateman y Crant (2014) definió:

Un cambio reestructurado en el ambiente de trabajo, a inicio afecta la manera en que deben actuar los trabajadores. Los cambios pueden ser no planeados, drásticos o graduales, positivos o negativos, fuertes o débiles, lentos o rápidos y estimulados interna o externamente. Sin importante su fuente, naturaleza, origen, ritmo o intensidad; los cambios pueden tener efectos profundos en quienes los sufren o los reciben, que requerirá de un determinado periodo de adaptabilidad (p. 396).

## **Respuesta al cambio**

Bateman y Crant (2014) expresaron:

Los cambios en el trabajo se congestionan por el hecho de que no producen ajustes directos y rápidos, estos operan por medio de las actitudes de cada empleado, con lo que se genera una respuesta que depende de los sentimientos que se tenga respecto de la transformación y de acuerdo a la disponibilidad de los trabajadores y trabajadores que sostengan con respecto al nuevo paradigma de desempeño (p. 397).

## **Resistencia al cambio**

Bateman y Crant (2014) precisan:

La intransigencia al cambio se inicia con los comportamientos de algunos trabajadores encaminados a desacreditar, postergar o impedir la implementación de cambio en el trabajo. Ellos se resisten a los cambios, al nuevo esquema que puede favorecer sus ingresos, su estabilidad de trabajo, su desarrollo profesional, que al final ponen en riesgo sus necesidades de seguridad, interacción social, status, competencia o autoestima e intervención como tal (p. 401).

El cambio según Lewin, es la restructuración de fuerzas que mantienen la conducta de un sistema estable de los administrados. Por ello, dicha conducta es producto de dos tipos de fuerzas: las impulsoras que ayudan a que se efectúe y las restrictivas que se resisten a que se produzca y desean mantener el statu quo. La resistencia al cambio se define como la reacción opositiva que ejercen los individuos o los grupos que pertenecen a una organización o grupo de personas ante la modificación de algunos parámetros del sistema organizativo o de trabajo.

La falta de entendimiento a las reacciones opositivas en el mejor de los casos lleva a la frustración y en el peor de los casos a comportamientos disfuncionales, esto es, a acciones en contra del sistema, de los impulsores del mismo y de la propia organización. La comprensión y el reconocimiento de la

resistencia y el trabajo con ésta y no contra ésta, ayuda en el desarrollo del sistema de cambio que se llega a acuerdos a través de actos del diálogo entre las partes.

#### Etapas en un sistema de cambio

Las etapas a continuación descritas permiten implementar un sistema de cambio:

Exploración: etapa en la cual gerentes y agentes de cambio realizan estudios situacionales para proponer mejoras de cambio de la estructura anterior o con el fin de resolver problemas que afectan la organización.

Concertación de expectativas: los directivos expresan los resultados que se esperan del sistema de cambio y, los agentes manifiestan el apoyo que deben brindar y recibir de la organización durante el período de modificación estructural y funcional de los actores.

Diagnóstico: estudio e identificación de metas específicas de mejoramiento

y acción conjunta: peculiaridades de pasos para la acción, medios para lograr los objetivos y posible resistencia al cambio.

Acción: operativización de los sistemas en la práctica diaria.

Estabilización y evaluación: permite el éxito de la transformación y la necesidad de la acción posterior.

Terminación: cierre del sistema e inicio del siguiente a través de la toma de decisiones (Guizar, 2000, p. 32).

#### **Componentes que contribuyen a generar compromiso en los individuos.**

Para lograr el cambio se deben generar el compromiso de los actores de la organización, enmarcados en un esquema de proyecto de fortalecimiento estructural y funcional, se pueden identificar varios componentes por las que es necesario pasar para lograr participación de los individuos:

Construir visión: es mirar más allá de lo que se puede ver literalmente para desarrollar nuevas proyecciones de cambio que beneficie a los actores y clientes de la entidad u organizaciones , “Si

hay visión... ¡los agentes se integra! Cuando no hay visión el pueblo se relaja y camina sin norte” así escribió el sabio Salomón. “No cabe duda una visión claramente definida es elemento vital para integrar los individuos en pensamiento y acción, porque elimina la incertidumbre al precisar a donde se desea llegar si existe un destino compartido entre entidad e individuo”.

Comprensión: es asegurarse que los actores tengan conciencia del alcance de la transformación, de los resultados esperados y en qué situación queda o puede quedar él mismo. La comprensión implica un verdadero entendimiento de lo que se quiere lograr.

Aceptación: En esta etapa es un trabajo netamente técnico, basado en sesiones conjuntas y en discusión práctica de los sistemas que han de intervenir e implementarse.

Interiorización: Luego de la aceptación debe pasar un tiempo de práctica de las nuevas estructuras y funciones a nivel de las organizaciones (Senge y Kleiner, 2000, p. 28).

## **Dimensiones de la administración del cambio**

Bateman y Crant (2014) dimensionan de la siguiente manera: (a) descongelamiento, (b) el cambio propiamente dicho y (c) el recongelamiento.

### **Dimensión 1. Descongelamiento**

Bateman y Crant (2014) precisó:

Que, todas las ideas y las prácticas antiguas deben ser cambiadas, que este paso de deshacerse de lo antiguo sea tan difícil como aprender lo nuevo. Es de responsabilidad concentrar la atención en el cambio propuesto; pero no deshacerse de las ideas antiguas con frecuencia origina resistencia al cambio que a la distancia ocasionaría desbalance en el desarrollo de la entidad. (p. 407).

Una manera directa de avanzar con los cambios positivamente, es comunicando a los actores de las acciones negativas o de las viejas formas de



administración que se vino desarrollando por mucho tiempo que nada bueno haya originado, comparando el desempeño de la organización con el de sus competidores. Cuando los administradores comunican un problema, necesitan cuidarse de no provocar una actitud defensiva de la gente. En vez de congelar la resistencia, algunas veces los administradores ponen a los trabajadores a la defensiva cuando los culpan entera y directamente de lo que viene pasando.

Indicador. Comunicación

## **Comunicación**

Chiavenato (2011) define: “el diálogo es el intercambio de información entre personas. Es la correspondencia de personas en un determinado contexto. Constituye uno de los sistemas fundamentales de la experiencia humana y de la organización social. El diálogo requiere de un código para formular un mensaje y enviarlo en forma de señal para la correspondencia eficaz entre ellos” (p.94).

El diálogo, es la base fundamental en el desarrollo de cualquier organización, es a través de ella que se puede lograr formar grupos generadores de sistemas que generen éxito organizacional, grandes innovaciones de desarrollo para la entidad. En consecuencia, debe ser el pilar fundamental que el gerente no puede dejar de lado para lograr los objetivos y metas de la organización a la cual dirige.

Fernández (1999) afirmó que:

El diálogo aparece en el mismo instante en que el sistema social comienza a configurarse en una organización o en un contexto humano, justo como su esencial ingrediente estructural de los cambios. Donde no hay comunicación no puede formarse ninguna estructura social"... Para el escritor el término comunicación debe reservarse a la interrelación humana, al intercambio de mensajes entre hombres, sean cuales fueren los canales intermediarios utilizados para facilitar la interrelación a distancia (p. 25).

El diálogo constituye una característica propia e innata de los individuos que cubre la necesidad de los individuos y de las sociedades con el objetivo de poder intercambiarse informaciones y relacionarse entre sí. El diálogo en cualquier período de nuestras vidas, es de vital importancia, para poder expresar nuestros objetivos, necesidades, emociones, etc., de la misma manera se vuelve imperiosa dentro de las entidades y organizaciones de prestación de servicios.

Indicador. Despido

Los despidos se han convertido en un sistema cada vez más común de la vida entidadrial, principalmente en situaciones de crisis económica que en suma afecta a los más necesitados que son los trabajadores, trabajadores, entre otros. Existen diversas investigaciones que documentan los efectos que tienen los despidos de personal en las víctimas y en los supervivientes; es decir, las influencias que tienen en los individuos diversas decisiones entidadriales, incluyendo el deseo de iniciar algún tipo de demanda en contra de su ex empleador. En gran parte de los despidos, más que por el factor económico que podría decaer las entidades u organizaciones, es por la evasión de las responsabilidades de pagos de seguro, CTS, esto hace que los individuos u otros actores productivos sean despedidos sin razón alguna que incluso podría afectar a la entidad (Obilade, 2009, p. 22).

Indicador. Motivación

Ferreiro y Alcázar (2008) definió: “La motivación es el impulso de recibir y actuar para lograr satisfacciones personales y colectivas”. (p. 54)

La motivación es una fuerza real que hace que un individuo o grupo de personas realicen esfuerzos extraordinarios para lograr un determinado objetivo en un momento dado. La motivación termina con la identificación vocacional del servidor y con la entrega de los individuos hacia su institución. Esa fuerza anímica es usada por los líderes para lograr resultados especiales o para generar un ambiente favorable para realizar grandes esfuerzos. La motivación es utilizada por los entrenadores de grupos deportivos en competencias para generar un espíritu de grupo y una cohesión moral en todos los miembros del grupo en un

evento específico. Mediante la motivación se logra la preparación psicológica para realizar grandes esfuerzos o lograr una superación personal u organizacional. La motivación no tiene fronteras solo requiere del buen estado anímico de los actores quienes son los responsables ciertas actitudes.

Por lo tanto Robbins y Coulter (2010, p. 341) definió que: “La motivación es el sistema mediante el cual los esfuerzos de un individuo se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta, objetivo, plan o proyecto que favorecerá a la persona o institución inmediata”.

Esta definición tiene tres componentes clave: energía, dirección y perseverancia. El elemento energía, es una medida de intensidad o impulso hacia los actores. Un individuo motivado pone mayor empeño y trabaja sin miramientos ni restricciones, se empodera de su labor para ver crecer su institución. Por consiguiente, también debe considerarse la calidad del esfuerzo de los actores. Los niveles altos del empeño no necesariamente llevan a un desempeño laboral favorable a menos que sea canalizado en una dirección que beneficie a la organización. El esfuerzo dirigido de manera consistente hacia las metas de la organización es la clase de empeño que desean nuestros trabajadores que perseveren en dar su mayor esfuerzo para alcanzar esas metas que en el menor tiempo posible dará sus frutos.

También Koontz y Wehrich (2007) definió:

La motivación, es todos los impulsos, anhelos, necesidades, deseos y otras fuerzas similares que los individuos mantienen en el subconsciente. Decir que los administradores motiven a sus subordinados o administrados, es decir hace lo que creen que satisfará esos impulsos y deseos e inducirá a los subordinados a actuar de la manera deseada (p. 284).

Asimismo, los individuos son los responsables directos de su propia motivación. Los individuos están motivadas para alcanzar una meta si piensan que la meta vale la pena y si se percatan de que sus actividades les ayudarán a alcanzar.

Según De La Fuente y Justicia (2004) definió: “la motivación “es una variable muy importante en las organizaciones y entidades ya que no hay un modelo de aprendizaje que no incorpore una teoría de la motivación sea implícita o explícitamente” (p. 21).

La motivación es la fuerza que nos mueve a realizar actividades innovadoras. Estamos motivados cuando tenemos la voluntad y certeza de hacer algo y además, somos capaces de perseverar en el esfuerzo que ese algo requiere durante el tiempo necesario para conseguir el objetivo que nos hayamos propuesto, siempre guiados por la visión propuesta personalmente o por la organización.

Asimismo Chiavenato (2011) sobre Influencia de la motivación humana señaló:

La teoría de la motivación trata de explicar la conducta basadas en el concepto de logros económicos, bienes, capital humano y otros, según la cual el comportamiento del hombre es motivado exclusivamente por la búsqueda de dinero y las recompensas salariales y materiales del trabajo; por lo tanto, el enfoque clásico del cambio se fundamenta en esa estrecha teoría motivación – recompensa (p. 86).

La motivación no es un concepto sencillo, sino que se relaciona con diversos impulsos, deseos, necesidades, anhelos y otras fuerzas. Los gerentes, líderes, directivos, administradores motivan cultivando un ambiente que induzca a los miembros de la organización a contribuir positivamente en los logros de las metas y objetivos que repercutiría en beneficios personales y del colectivo.

Teorías que sobre la motivación se han desarrollado de distintas maneras, todas de alguna manera responden a las necesidades de los individuos, tomando en cuenta como patrones de referencia, en primer lugar su entorno y en segundo las circunstancias y los hechos que han influido en los escritores para esclarecer la visión de la motivación.

## **Dimensión 2. El cambio propiamente dicho**

Bateman y Crant (2014) precisó:

La transformación propiamente dicho es el paso en que se aprenden las nuevas ideas y prácticas. Comprende ayudar a que los trabajadores piensen, razonen y se desempeñen conforme a los nuevos conceptos y paradigmas de avance organizacional. Puede ser una etapa de confusión, desorientación, sobrecarga y desesperación cuando las reglas de juego no están claras. Por fortuna, es usual que también se acompañe de esperanza, descubrimiento e interés.(p. 407).

El cambio consiste en desplazarse hacia un nuevo estado o nivel dentro de la organización con respeto a patrones de comportamiento y hábitos, lo cual significa desarrollar nuevos valores, hábitos, conductas o actitudes que van a favorecer a los mismo actores y a la organización en sí.

### **Indicador 1. Liderazgo**

El liderazgo es necesario en todo el tipo de organización humana, ya sea en las entidades o en cada una de sus áreas. Chiavenato (2011) expresó:

Es la influencia interpersonal ejercida en una situación dirigida por medio del sistema del diálogo humano, orientada a alcanzar uno o diversos objetivos específicos. El liderazgo se presenta como un fenómeno social, exclusivamente en grupos sociales o instituciones organizadas para un determinado fin. Se deriva de las relaciones entre los individuos de una estructura social determinada. El liderazgo es un sistema continuo de elección que permite que la entidad avance en dirección a su meta, a pesar de las perturbaciones internas y externas (p. 89).

El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de los individuos o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este grupo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.

El liderazgo se presenta como un fenómeno social exclusivamente en grupos sociales. De esta manera Álvarez (2002) afirmó:

El liderazgo en las organizaciones, ha ido acrecentándose a medida que iban apareciendo en el panorama científico y académico nuevas propuestas y teorías organizativas. En los últimos tiempos aparecieron dos grandes corrientes vinculadas al cambio, que han pretendido promover innovaciones en la entidad y mejoras en las organizaciones, aportando evidencias sobre los factores que inciden positivamente en la administración pública y privada (p. 45).

En el papel del liderazgo en las organizaciones aparecen dos grandes corrientes: promover la innovación de entidad y mejoras en las entidades aportando las evidencias sobre los factores que inciden positivamente. Los líderes de las entidades actuales y del futuro ya vienen desarrollando la competencia de un liderazgo efectivo, en busca de soluciones novedosas e innovadoras, preocupándose porque el trabajo siempre tenga un significado y un propósito para sus seguidores, logrando que el producto final tenga un significado para todos los involucrados en el sistema de la gestión.

Asimismo, el líder determina las tareas a desarrollarse de manera organizada. Hellriegel (2005), expresa que, “el liderazgo es una relación de influencia entre líderes y seguidores que se esfuerzan por un cambio real y sustancial que conllevaría a resultados favorables que reflejen sus propósitos compartidos” (p.418).

Por otro lado Chiavenato (2002) señala que el liderazgo:

Es un fenómeno social que ocurre exclusivamente en los grupos sociales y en las organizaciones. Podemos definir liderazgo como

una influencia interpersonal ejercida en una situación dada y dirigida a través del sistema de comunicación humana para la consecución de uno o más objetivos específicos. Los componentes que caracterizan al liderazgo son, en consecuencia, cuatro: influencia, situación, sistema de comunicación y objetivos por conseguir (p. 512).

#### Indicador 2. Cambio estratégico, estructural, e individual

La dirección de la transformación importante implica una serie de pasos distintos que los gerentes o directivos en las instituciones deben seguir si se desea que el sistema de cambio tenga éxito. Cambiar una organización puede ser un sistema infinito y complejo que implica a numerosos individuos, gran cantidad de recursos y mucho tiempo para lograrlos (De Faría, 2000, p. 8). No obstante, como también podría ser tan fácil, si las partes consideren necesario hacerlos y se involucren a su desarrollo.

#### Indicador 3. Actitudes

Prat y Soler (2003, p 22), manifestaron: "Son predisposiciones que impulsan a actuar de una determinada manera, compuestas de componentes cognitivos (creencias), afectivos (valoraciones) y de comportamiento (tendencia a resolver)". La **actitud**, es el comportamiento que emplea un individuo para hacer las labores. En la forma de ser o de actuar, también puede considerarse como cierta forma de motivación social de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas.

"Son tendencias o disposiciones adquiridas y relativamente duraderas a evaluar de una manera determinada un objeto, persona, suceso o situación y a actuar en consonancia con la mencionada evaluación" (Sarabia, 1992, p. 136).

De acuerdo la definición de los escritores el ser humano adquiere, a partir de los valores en los que cree, y que lo hacen reaccionar o comportarse favorable

o desfavorablemente, ante situaciones vividas: ideas, situaciones, personas o acontecimientos en un contexto o escenario real.

### Dimensión 3. Recongelamiento

Bateman y Crant (2014) precisó:

El recongelamiento, significa que lo aprendido se integre a la práctica cotidiana. Además de su aceptación intelectual, las nuevas prácticas deben acogerse emocionalmente, para pasar a formar parte del comportamiento habitual del empleado. El simple hecho de conocer un nuevo procedimiento no basta para garantizar su uso. (p. 407)

El recongelamiento en la organización es un nuevo estado de equilibrio, en el cual frecuentemente necesita apoyo de mecanismo como la cultura, las normas, políticas y la estructura organizacional.

### Indicador 1. Comportamiento

La disciplina humana dentro de las organizaciones es importante debido a que se origina en necesidades y sistemas axiológicos muy arraigadas en los individuos. No hay fórmulas simples y prácticas para trabajar con los individuos, ni existe una respuesta ideal para los problemas de la organización. Todo lo que se puede hacer es aportar a la comprensión y las capacidades existentes para elevar el nivel de calidad de las relaciones humanas en el trabajo. Las metas son difíciles de alcanzar, pero poseen un gran valor para los individuos y organizaciones que las desarrollan constantemente como una fuente de desarrollo intrapersonal (Davis y Newstrom, 2000, p. 56).

El comportamiento del individuo en el trabajo, no depende solo de las características personales, sino también de la forma en que se percibe el entorno de trabajo y los componentes que lo integran. Así pues, se observa que el medio ambiente es importante debido a la influencia que ejerce en la disciplina del ser



humano y en el desarrollo de una organización, en el nivel de evolución y adaptación del medio exterior.

#### Indicador 2. Sistema de control

Es un conjunto de mecanismos encargados de administrar, ordenar, dirigir o regular el comportamiento de otro sistema, con el fin de reducir las probabilidades de fallo o desajustes para la obtención de los resultados deseados. Por lo general, se usan sistemas de control industrial en sistemas de producción industriales para controlar grupos o máquinas (Davis y Newstrom, 2000).

### **Bases teóricas de la Desempeño laboral**

Bateman y Snell (2009, p. 431) puntualizó “eficacia de los individuos que trabaja dentro de las organizaciones”. En tal sentido, el desempeño de los individuos es la combinación de su comportamiento con sus resultados.

Debe estimarse que el desempeño laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta las demandas del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados a través de una evaluación.

Chiavenato (2009, p. 245) definió: “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de sus objetivos fijados constituye una estrategia individual para lograr lo trazado con sus características individuales”.

En tal sentido, el desempeño de los trabajadores es la combinación de su comportamiento con sus resultados, y la capacidad que tiene para desempeñar dicho cargo, por consiguiente se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción de cada servidor estatal o privado.

Schermerhorn (2003) consideró que:

El desempeño laboral implica esfuerzo o la disposición para trabajar arduamente en una tarea. Hasta los trabajadores más capaces no

lograrán un alto desempeño de manera consistente a menos que estén dispuestos a rendir su máximo esfuerzo, teniendo en cuenta de sus potencialidades que pueden ser parte de ese gran cambio. Por eso, lo que la gestión del talento humano debe hacer es intentar generar las condiciones para que la persona se esfuerce al máximo con sus tareas o prácticas funcionales (p. 309).

El desempeño laboral debe ser fructífero, que el trabajador debe aportar su experiencia adquirida a través del tiempo, además el esfuerzo debe ser una constante en el desenvolvimiento del colaborador que se verá motivado por las estrategias formuladas en la unidad de talento humano.

Benavides (2002, p. 102) definió el desempeño laboral como: “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir a lo largo del desarrollo de las actividades diarias de los trabajadores”.

Toda práctica de trabajo que realiza la persona es observable, medible, sujeta de ser evaluado, que servirá para la toma de decisiones posteriores que pueden servir para mejorar el desempeño laboral. El desempeño laboral es el aspecto en que los trabajadores realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Los balances de rendición de cuenta por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden considerarse que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido por la administración.

Chiavenato (2009) sobre el desempeño laboral expuso:

El desempeño es “la eficacia de los individuos que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, que el trabajador o empleado desarrolle sus actividades de labor con gran

satisfacción”. En tal sentido, el desempeño de los individuos es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción (p. 236).

El desempeño, define el rendimiento de trabajo, es decir, la capacidad de un individuo para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Druker (2002, p. 75) analizó: “las consideraciones sobre el Desempeño laboral, se deben afianzar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadores mediciones, y sería preciso definir el desempeño en términos no financieros”.

Robbins y Coulter (2009) sobre desempeño laboral planteó:

La consecución de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño en las organizaciones e instituciones. El desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una entidad, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos por los directivos, administradores, gerentes u organizaciones propiamente dichos (p. 564).

El escritor considera que el desempeño laboral son las actividades que realiza el hombre, se da a través del tiempo y de acuerdo a los avances de la ciencia y la tecnología.

## Componentes del desempeño laboral

En la magnitud organizacional se ha estudiado lo relacionado al Desempeño laboral, argumentándose que el mismo depende de múltiples factores, componentes, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que un individuo aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Davis y Newtrons (2008, p. 21) definen: “Las capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en grupo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño”, son características propias de evaluación de desempeño laboral.

Chiavenato (2011) expuso:

El desempeño de los individuos se controla mediante factores previamente fijados y valorados, los cuales se presentan a continuación. Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, generatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en grupo, liderazgo (p. 367).

Benavides (2002) definió el desempeño:

Es el mejoramiento de sus competencias y capacidades para realizar una acción de trabajo. Para esta competencia son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades potencialmente de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican diferenciar y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias de trabajadores y competencias básicos (p. 72).

Según Robbins y Coulter (2010, p. 98) afirmó que: “otra manera de sopesar y evaluar lo hecho por los administradores o gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Este mismo escritor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: herramientas, humanas y conceptuales”.

El esmero referente a las habilidades y competencias que posee cada trabajador es imprescindible, porque mediante ello conoceremos que habilidad tiene cada operador, de tal manera en función a ello será más aprovechable su participación.

### **Característica del desempeño laboral**

Según Chiavenato (2009, p. 67) mencionó siguientes características:

Los motivos se califican porque no son invariables, por el contrario, son potencias dinámicas y persistentes que provocan comportamientos. Con el aprendizaje y la repetición (refuerzo), las conductas se vuelven más eficaces en la satisfacción de ciertas necesidades o requerimientos. Al no encontrar la salida normal, la rigidez del organismo busca un medio indirecto de salida, ya sea por vía psicológica (agresividad, descontento, tensión emocional, apatía, indiferencia, etc.), o por la vía fisiológica (tensión nerviosa, insomnio, repercusiones cardiacas y digestivas, etcétera).

En otras instancias, la necesidad no es satisfecha, no frustrada, sino transferida o compensada. Ello ocurre cuando la satisfacción de otro requerimiento reduce la magnitud de una necesidad que no puede ser satisfecha, por ejemplo cuando el motivo de una promoción para un cargo superior es compensado por un aumento de salario o por un nuevo puesto de trabajo.

## **Teoría del doble factor de Herzberg**

Para Herzberg 1959, citado por Mayurí (2008, p. 31), la actividad más significativa de un individuo es su trabajo, percibida como una tarea eminentemente social, en la cual pueden presentarse o no oportunidades para satisfacer necesidades sociales de todo tipo como la de autoestima, la de capacitación, entre otros.

Herzberg, solicitó a los profesionales de ingeniería y contabilidad, que recordaran casos específicos de su experiencia reciente de trabajo que los hubiera hecho sentir particularmente bien o mal respecto a su cargo, que expusieran los efectos que habían tenido en su comportamiento y si éstos habían durado poco o mucho.

Herzberg, encontró una serie de factores de trabajadores que provocan altos niveles de motivación y satisfacción en el trabajo. Estos factores, que están directamente relacionados con la naturaleza y el contenido del trabajo, los llamó Factores Motivadores del trabajo: los motivadores intrínsecos y los extrínsecos, cómo el Logro: desempeño exitoso en la tarea; el reconocimiento por el logro; el trabajo mismo; el avance y crecimiento personal, la responsabilidad.

La ausencia de estos aspectos motivadores en el trabajo, no necesariamente causa insatisfacción sino más bien se relacionan con otros factores como: la política administrativa de la organización; la supervisión; las relaciones interpersonales con los compañeros, jefes y subalternos; las condiciones de trabajo; el salario y la categoría del empleado y la estabilidad en el puesto son características propias de la motivación que genera el buen desempeño del trabajador.

Asimismo, los factores higiénicos son convenientes para la motivación de los trabajadores, en caso de contar con precariedades se sentirán insatisfechos y serán menos productivos en sus de trabajadores. Es importante destacar que los llamados motivadores son congruentes con los dos niveles superiores de Maslow. Según Herzberg, si el trabajo contiene características motivadoras, el impulso

(primer elemento de la motivación) será generado internamente por el individuo, en lugar de que sea externamente aplicado, y así el sujeto tendrá la sensación de que controlaría más su ambiente para generar mejores desempeños de trabajadores. En cambio, los factores higiénicos inoperativos en el ambiente del trabajo o la tarea, no producen motivación, afectando la satisfacción del trabajador de la entidad, organización o institución pública o privada.

### **Teoría de la motivación en el desempeño de McClelland**

Para McClelland, Atkinson, Clark y Lowell 1953, citado por Mayurí (2008), el origen de la motivación no está en un empuje, sino en el restablecimiento de una transformación en el estado actual. No es la complacencia de un requerimiento biológica lo que determina nuestro comportamiento inicial, porque dicha complacencia no es suficiente como activador del comportamiento. Lo que da dirección a la conducta es la indagación de la confirmación de si se ha producido o no una transformación efectiva. En cuanto se origina dicha conducta, se produce una secuencia conductual que implica ir hacia o alejarse de una situación.

Según, todas las preferencias de evitación y acercamiento son aprendidas. El individuo aprende a acercarse cuando determinada clave desencadena una anticipación de que se dará una consecuencia afirmativa en la situación señalada por la clave y lo contrario sucede en la evitación. Lo significativo de esta teoría, respecto a los requerimientos sociales, es que otorga un lugar primordial a los vínculos con otros, y de allí que sus escritores produzcan un sistema de medición de los requerimientos de logro y afiliación, requerimientos que, dependen para su satisfacción del contacto con otros y, según McClelland, de los estímulos recibidos en edad temprana.

Según McClelland sostuvo que: la motivación es la consecuencia de una alianza afectiva que se produce como conducta pretenciosa, definida por la relación de previa de señales, el placer y el dolor, afirma que las motivaciones sociales son las agrupaciones de ideas, matizados afectivamente alrededor de

objetivos sociales importantes, lo que repercute directamente en la actuación de la persona y en las acciones derivadas de esa conducta.

McClelland, señala que existen tres variantes, las cuales denomina: Motivación al logro, motivación al poder y motivación a la afiliación.

En tal sentido, depende del tipo de incentivo que guíe la conducta de la persona y su fuerza, señalaría en un tiempo específico su desempeño en una entidad y que podría ser medido a través del estudio de desempeño.

Requerimiento de logro: El motivo de logro es el estímulo de evolución en relación a un principio de alteza propuesto. David McClelland y John Atkinson, quienes han analizado la naturaleza de la razón de logro durante las últimas cuatro décadas definen la el requerimiento de logro como “El éxito en la competición con un criterio de excelencia” (McClelland, 1973).

Es un rendimiento por la sublimidad y el triunfo. Para algunos individuos existen objetivos lo suficientemente importantes para que progresen comportamientos que les permiten emerger en lo que se han planteado. Esta exigencia de éxito, tan sobrevaluada en nuestra sociedad occidental, se expresa de distintas formas en las diferenciadas fases de la vida de un individuo: en la rivalidad deportiva, académica, etc., en el valor que se le asigna a todo individuo que obtiene el logro (Bourne y Ekstrand, 1973).

Necesidad de afiliación: En un principio se definía el motivo de afiliación como “el establecimiento, mantenimiento o recuperación de una relación afectiva con otra persona o personas”. Atkinson, otros, 1954. , citado por Mayurí (2008, p. 31).

Hoy aparece un opuesto concepto que comprende los criterios positivos (la obligación de estar en vínculos cálidos, íntimos y afirmativos) como los aspecto negativos (la exigencia deseosa de implantar, sostener y restablecer los vínculos interpersonales).



Necesidad de poder: la razón de poder se determina como el deseo de hacer que el mundo tangible y social se adecúe a la imagen o plan de uno (McClelland, 1973).

Winter 1973, citado por Mayurí (2008, p. 31), ofreció la siguiente definición formal del motivo de poder: la necesidad de tener “impacto, control o influencia sobre otra persona, grupo o el mundo en general”. El impacto permite iniciar y establecer el poder, el control ayuda a mantener el poder y la influencia permite extender o recuperar el poder. Estos aspectos del poder muchas veces giran alrededor de necesidades de dominancia, reputación, status y posición.

### **Dimensiones de desempeño laboral**

Para calcular el rendimiento de los trabajadores, se realizó al presente trabajo un cuestionario diseñado por Ríos (2010) y usado por Herrera (2012), basado en la escala de Likert, este cuestionario considera 6 niveles de dimensión:

#### **Dimensión 1: Tiempo de trabajo**

Es el desempeño de los indicadores propuestos por la entidad de forma precisa, realizando con cada acuerdo pactado en la hora que se ha establecido, es el cumplimiento de horarios y asistencia frecuente para poder mostrar las conclusiones solicitados en su área de trabajo.

#### **Dimensión 2: Trabajo en grupo**

Es la destreza y facilidad para laborar organizando tanto al sector del área al que se integra, como al de otras áreas de colegas y la entidad en general.

#### **Dimensión 3: Productividad**

Es cuando el trabajador concluye con la tarea estableciendo debiendo usado capacidades, herramientas o tiempo más allá de lo requerido en colocar un sello individual la realización de su labor. La productividad es sinónimo de rendimiento.

Es explotar al máximo las herramientas y cumplir con los trabajos en los tiempos propuestos.

#### **Dimensión 4: Atención a los demás**

Alude a la accesibilidad, percepción, amabilidad, contribución, respeto y distribución de servicio a sobresalientes, subordinados y colegas, así como el tiempo extra-de trabajo empleado para comprimir estos vínculos.

#### **Dimensión 5: Calidad en el trabajo**

Es el grado de índole de la labor realizada y los resultados obtenidos, en relación de eficiencia, es decir, el cumplimiento de propósitos y finalidades trazadas para cada actividad producida y la realización de la misión general del área que ocupa.

#### **Dimensión 6. Trabajo bajo presión**

Es la capacidad de cumplir con lo que se requiera en el tiempo establecido y de la forma solicitada.

### **1.3 Justificación**

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 40) presentó el siguiente carácter teórico, práctico o metodológico.

#### **Justificación teórica**

La presente indagación permitió a contribuir y orientar a los trabajadores a ampliar su conocimiento sobre la administración del cambio y el desempeño laboral. Asimismo las teorías abordadas son importantes para llevar a la práctica con los trabajadores de la institución, también se comunicó a los jefes de cada área realizar este tipo de indagación. Finalmente el resultado obtenido permitió tener mayor alcance sobre el problema, en base a esta opinión de los colaboradores y los individuos administrativos de dicha organizacional.

### **Justificación práctica**

Los resultados de la presente indagación proporcionaron a los actores involucrados para la toma de decisiones en relación la evaluación de administración del cambio y el desempeño laboral. Así mismo los resultados fueron de mucha importancia en la administración del cambio de cada área quienes asumieron sus cargos, finalmente la indagación contribuyó al resolver los problemas del cambio de la transformación, mejorando las relaciones interpersonales, el buen trato, trabajo en grupo que garantice el éxito de trabajo en bien de los usuarios. Se espera que los resultados propuestos de la presente indagación sean tomados en cuenta por las autoridades competentes competentes, y que sirva como una herramienta para la toma de decisiones y la mejora continua.

### **Justificación metodológica**

Los instrumentos, métodos, herramientas y procedimientos una vez probada su validez y confiabilidad pueden ser trabajadores en otros estudios Similares. Por todo lo expuesto anteriormente el presente trabajo de indagación es muy importante porque va ayudar a determinar la relación entre la administración del cambio y el desempeño laboral. La situación problemática planteada es pertinente y relevante para los trabajadores de la municipalidad, creo que los resultados sirvió como una evaluación diagnóstica sobre la cual se podrían vislumbrar posibles correctivos y proponer acciones de mejora a favor de los colaboradores.

## **1.4 Problema**

### **Realidad problemática**

A nivel del Contexto global, se puede apreciar que las organizaciones entidades de Alto desempeño en los países del primer mundo y en los emergentes se caracterizan por una administración de cambio diferenciada y que han convertido en Ventaja Competitiva.

Esta situación apreciada en mega mercados como EEUU y UE, revelan un paradigma educativo de éxito, consistente en el empleo de Programas de Capacitación específicos y cuya calendarización tiene una cobertura Anual.

En América Latina las principales entidades han logrado superar dificultades de contexto que amenazaban su existencia en base a Programas de Capacitación de diversa duración y cuyos resultados se han revelado en la generación de estrategias exitosas, que han revitalizado el sistema del cambio de la transformación.

Respecto a los aspectos personales, la mayoría de trabajadores quisieran el cambio de sede en un lugar más cerca de su familia o más favorable para ellos, lo que a mi parecer beneficiaría en su desempeño, lo cierto también es que la mayoría no están conforme por la remuneración que perciben, pues hay más opciones en cuanto desarrollo profesional se trata, en ese sentido la entidad no está dispuesta a realizar dichos desplazamientos pues necesitan los individuos para distintos ambientes.

Los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016, la administración de cambio se traduce en un burocratismo excesivo en el que se pierde de vista la misión y visión entidades. De esta manera los trabajadores no están convencidos de que sea necesario el cambio, los objetivos y metas se vuelven confusos, los sistemas se distorsionan, el diálogo y las referencias de valor también, aumentando la desmotivación, disminuyendo el desempeño laboral de los trabajadores.

Los individuos competentes se resisten al cambio. Porque el cambio extraña el riesgo de que se vuelve menos competentes. Y la persona competente les gusta ser competentes. Los seres humanos sin duda alguna están familiarizados con los cambios y por lo general demuestra ser muy adaptable a ellos. Asimismo, se da la importancia de los cuales nos ayudan a informarnos cada día para actuar de acuerdo las teorías consideradas y, hacer el efecto multiplicador con los demás trabajadores de módulo básico del poder judicial para ir mejorando la administración del cambio. Para observar las habilidades en el

logro de tareas, metas y objetivos y metas teniendo como resultado el nivel adecuado de producción.

La presente indagación me motivo a investigar por el mal funcionamiento de la justicia se ha generado por la inexistencia de una adecuada capacidad para gerencia el poder judicial, la politización del nombramiento de jueces y de la función jurisdiccional, la organización administrativa obsoleto y agonizada, y la excesiva concentración de jueces en los centros urbanos que limita el acceso de la justicia de las poblaciones periférica urbano marginales de menores recursos. También la falta de capacitación de los trabajadores en general. Esta indagación es importante para ofrecer un servicio de justicia descentralizado y oportuno, eliminar las demoras en el trámite de los sistemas e implantar mecanismo eficaz de control que permita mayor acceso de transparencia e idoneidad en las actividades del sistema.

## **Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre la administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016?

### **Problemas específicos**

Problema específico 1.

¿Cuál es la relación entre la administración del cambio y el tiempo de trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016?

Problema específico 2.

¿Cuál es la relación entre la administración del cambio y el trabajo en grupo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016?

Problema específico 3.

¿Cuál es la relación entre la administración del cambio y la productividad de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016?

Problema específico 4.

¿Cuál es la relación entre la administración del cambio y la atención a los demás de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016?

Problema específico 5.

¿Cuál es la relación entre la administración del cambio y la calidad en el trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016?

Problema específico 6.

¿Cuál es la relación entre la administración del cambio y el trabajo bajo presión de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016?

## **1.5 Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe relación positiva entre la administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

### **Hipótesis específicas**

Hipótesis específico 1.

Existe relación positiva entre la administración del cambio y el tiempo de trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

Hipótesis específico 2.

Existe relación positiva entre la administración del cambio y el trabajo en grupo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

Hipótesis específico 3.

Existe la relación positiva entre la administración del cambio y la productividad de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

Hipótesis específico 4.

Existe relación positiva entre la administración del cambio y la atención a los demás de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

Hipótesis específico 5.

HE5: Existe la relación positiva entre la administración del cambio y la calidad en el trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

Hipótesis específico 6.

HE6: Existe relación positiva entre la administración del cambio y el trabajo bajo presión de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

### **Objetivos específicos**

Objetivo específico 1.

Determinar la relación entre la administración del cambio y el tiempo de trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

Objetivo específico 2.

Determinar la relación entre la administración del cambio y el trabajo en grupo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.



### Objetivo específico 3.

Determinar la relación entre la administración del cambio y la productividad de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

### Objetivo específico 4.

Determinar la relación entre la administración del cambio y la atención a los demás de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

### Objetivo específico 5.

Determinar la relación entre la administración del cambio y la calidad en el trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

### Objetivo específico 6.

Determinar la relación entre la administración del cambio y el trabajo bajo presión de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

## 2.1 Variables

### Definición conceptual de la variable

#### Variable 1: Administración del cambio

Es el sistema, las herramientas y las herramientas para administrar desde el lado de los individuos el cambio en sistemas, para alcanzar los resultados requeridos, y concretar el cambio de manera efectiva desde el agente individual de la transformación, el interior del grupo y la totalidad del sistema.(Bateman y Crant, 2014, p. 395).

#### Variable 2: Desempeño laboral

Bateman y Snell (2009, p. 431), expone que el desempeño es “eficacia de los individuos que trabaja dentro de las organizaciones”. En tal sentido, el desempeño de los individuos es la combinación de su comportamiento con sus resultados

## 2.2 Operacionalización de variable

Tabla 1

*Operacionalización de la variable administración del cambio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango de la variable
Descongelamiento	Comunicación	1,2,3	(5).Siempre (S) 4.Casi Siempre (CS) 3.Algunas veces (AV) 2.Casi nunca (CN) 1.Nunca (N)	Malo 38 - 52 Regular 53 - 67 Bueno 68 - 84
	Amenaza de despido	4,5,6		
	Motivación	7,8,9		
El cambio propiamente dicho	Liderazgo	10,11,12,13,14		
	Cambio estratégico, estructural, e individual	15,16		
	Actitudes	17,18		
Recongelamiento	Comportamiento	18		
	Sistema de control	19,20		

Tabla 2

### Operacionalización del variable desempeño de trabajo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango de la variable
Tiempo de trabajo	Asistencia	1		
	Puntualidad	2, 3,4		
Trabajo en grupo	Reglas			
	Habilidad Disposición para trabajar	5,6,7,8,9		
Productividad	Rendimiento Recursos	10,11,12	(5).Siempre (S) 4.Casi Siempre (CS) 3.Algunas veces (AV) 2.Casi nunca (CN) 1.Nunca (N)	Inadecuado 35 - 49
Atención a los demás	Accesibilidad	13,14,15		Regular 50 - 65
	Cordialidad			Adecuado 66 - 82
Calidad en el trabajo	Eficiencia Transparencia	16,17,18		
Trabajo bajo presión	Manejo de estrés Adaptación al ritmo de trabajo	19,20		

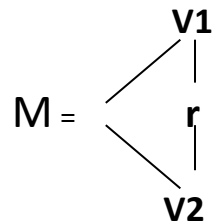
### 2.3 Tipo de estudio

La investigación es sustantiva con un nivel descriptivo, estuvo orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio temporal dada (Sánchez y Reyes, 2006, p. 102).

### 2.4 Diseño de indagación

El diseño de la indagación es no experimental de corte transversal, ya que no se manipuló ni se someterá a prueba las variables de estudio. Es transversal por qué se mide las variables en un espacio y tiempo único. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.155).

El diseño de la presente indagación se encuentra en el siguiente cuadro:



Interpretando el diagrama tenemos:

**M:** Muestra de la población

**V1:** Variable: Administración del cambio

**V2:** Variable: Desempeño de trabajo

**r:** Coeficiente de correlación entre variables

## 2.5 Población, muestra y muestreo

### Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 174). La población está conformada por 150 trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

$$\begin{array}{l}
 N = 150 \\
 Z = 1,96 \\
 P = 0,5 \\
 Q = 0,5 \\
 d = 0,05
 \end{array}
 \quad
 n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = 108,080126$$

## **Muestra**

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 175). La muestra estuvo constituida por 108 trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

## **Muestreo**

Tipo de muestreo: Probabilística aleatorio o al Azar.

Este tipo de muestreo es un aspecto básico y a la vez esencial es el supuesto de que cada uno de los miembros de una población tiene iguales posibilidades de pertenecer a la muestra (Sánchez y Reyes, 2006, p. 143)

## **2.6 Herramientas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

Se utilizó como técnica la encuesta medida en escala de Likert, está según Carrasco (2013, p.318) es una herramienta para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen una unidad de análisis.

### **Instrumento**

#### **Cuestionario**

Es decir consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 217)

El cuestionario utilizó escalas de tipo Likert, el cual consiste “en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra, y se pide que externe su

reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala” (Hernández et al, 2010, p. 303).

### **Ficha técnica de Administración del cambio**

Nombre: Encuesta administración del cambio

Escritor: Bateman y Crant (2014), adaptado por Dacilia Parian Vivanco

Procedencia: Lima- Perú, 2016

Objetivo: Medir la administración del cambio

Administración: Individual, colectivo

Duración: Aproximadamente de 15 a 20 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 20 ítems.

Nivel de escala calificación: (5).Siempre (S), 4.Casi Siempre (CS), 3.Algunas veces (AV), 2.Casi nunca (CN) y 1.Nunca (N)

### **Ficha técnica de variable Desempeño laboral**

Nombre de la instrumento: Encuesta

Escritor: Elaboración Propia basada en Ríos, M. (2010), Herrera, L. (2012) y Cuestionario de Satisfacción de trabajo de los individuos Docente e Investigador. Curso 2004-2005.

Año: 2015

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Medir la variable desempeño laboral.

Número de ítem: 20

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 15 a 20 minutos

Normas de aplicación: Se marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo respondido por el encuestado.

Escala de Likert (1-5): Lo que permite evaluar la intensidad con que el encuestado contesta a la interrogante planteada.

Nivel de escala calificación: (5).Siempre (S), 4.Casi Siempre (CS), 3.Algunas veces (AV), 2.Casi nunca (CN) y 1.Nunca (N)

## Validez y confiabilidad de los instrumentos

### Validez

Para la presente indagación, la validez se determinó por juicio de expertos.

Según Crano y Brewer (2008) el término validez describe una medida que produce resultados que están de acuerdo al conocimiento estándar (p. 133). Un tipo particular de validez es la validez de contenido, la validez de contenido demuestra si el contenido de una prueba es consistente respecto al conocimiento, habilidad o comportamiento que esta prueba está destinada a medir (Crano y Brewer, 2008, p. 133); un instrumento de medición con validez de contenido otorgará certeza de que cada uno de los enunciados que forman parte del instrumento de medición mide los constructos que pretende medir.

La validez de los instrumentos, para la presente indagación, se realizó mediante la herramienta de “juicio de expertos”. Consiste, como su nombre lo indica, en someter a juicio de 3 o más expertos el instrumento de medición que se pretende emplear en la recolección de datos. Ellos analizan que el instrumento bajo tres conceptos: pertinencia, relevancia y claridad. Si el instrumento cumple con las tres condiciones, el experto firma un certificado de validez indicando que “Hay Suficiencia”.

Tabla 3

#### *Validación de juicio de expertos*

N°	Experto	Aplicable
Experto 1	Dr. Luis Núñez Lira	Aplicable
Experto 2	Dr. Ángel Salvatierra Melgara	Aplicable



## Confiabilidad

Según Hernández et al. (2010) "la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados" (p. 200).

El procedimiento para determinar la confiabilidad de instrumentos se realizó una prueba piloto fue el siguiente:

Seleccionar una muestra diferente, pero con características similares a la muestra de estudio. (Se recomienda que dicha muestra sea 10% al 15%).

Aplicación del instrumento

Recojo y tabulación de datos en Excel

Determinación de la confiabilidad: (a) Para el caso de respuestas politómicas, llevar los datos al SPSS y determinar el Alfa de Cronbach.

Tabla 4

### *Niveles de confiabilidad*

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

El resultado que se obtuvo fue el siguiente:

Tabla 5

### *Estadística de fiabilidad de administración del cambio*

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0.944	20

El valor obtenido es de 0.944 muestra según la tabla 8 una fuerte confiabilidad.

Tabla 6

*Estadística de fiabilidad de la desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.912	20

El valor obtenido es de 0.912 muestra según la tabla 9 una fuerte confiabilidad.

## 2.7 Método de análisis de datos

Describir la estrategia o procedimiento que empleará el investigador para: aproximarse a las unidades de análisis, y proceder al recojo y la preparación de la información para su tratamiento posterior:

Organización del trabajo de campo

Recojo de información de la población o muestra, según sea el caso

Organizar los datos recogidos

Tabulación de datos en Excel o directamente en SPSS-22.

Seleccionar los estadísticos apropiados, de acuerdo a los siguientes criterios:

(a) Objetivo de la indagación, (b) Diseño de la indagación, (c) Tipo de variable de indagación y (d) Escala de medición. En forma general, los estadísticos a emplear son de dos tipos (a) Estadísticos descriptivos (de tendencia central, dispersión, percentiles y cuartiles) y (b) Estadísticos inferenciales, para contrastar las hipótesis.

Obtención de resultados.

## 2.8. Métodos de análisis de datos

El análisis de datos significa como van a ser tratados los datos recolectados en sus diferentes etapas. Para ello se emplea la estadística como una herramienta. “Esta fase se presenta posterior a la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de los datos. Se procederá a aplicar el análisis de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la indagación” (Hevia, 2001, p. 46). La contrastación de las hipótesis se debe realizar teniendo en cuenta los siguientes criterios: (a) Formulación de las hipótesis nula o de trabajo y las hipótesis alternas o de indagación, (b) Determinación del nivel de significancia, o error que el investigador está dispuesto a asumir, (c) Selección del estadístico de prueba, (d)

Estimación del p-valor y (e) Toma de decisión, en función del resultado obtenido, para ver si rechaza la hipótesis nula. Para elegir la estadística de prueba se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: (a) Objetivo de la indagación, (b) Diseño de la indagación, (c) Variable de la indagación y (d) Escala de medición.

## **2.9. Aspectos éticos**

Los datos indicados en esta indagación fueron recogidos del grupo de indagación y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones, pues estos datos están cimentados en el instrumento aplicado. La indagación contó con la escriturización correspondiente (jefe, gerente, director de la institución). Asimismo, se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y consideración y (c) No hubo prejuizgamiento.

### **III. RESULTADOS**

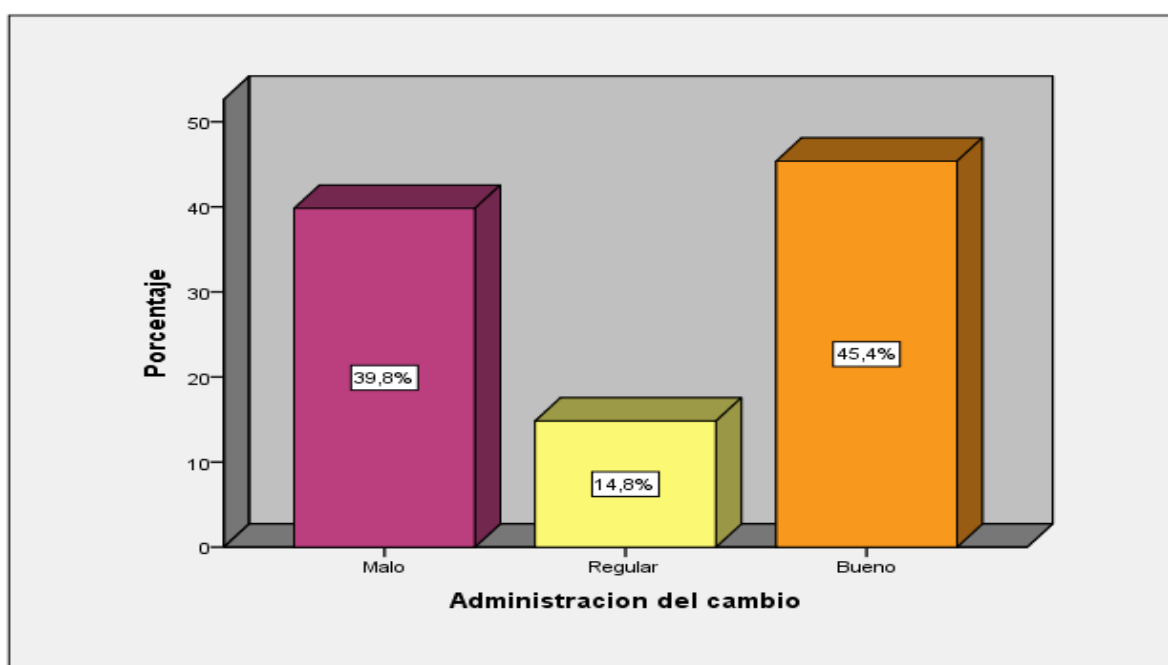
### 3.1. Resultado descriptivo de la indagación

Tabla 7

*Distribución por niveles de administración del cambio*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	43	39,8%
	Regular	16	14,8%
	Bueno	49	45,4%
	Total	108	100,0%

*Nota:* Encuesta aplicado a los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.



*Figura 1.* Diagrama de frecuencia de administración del cambio.

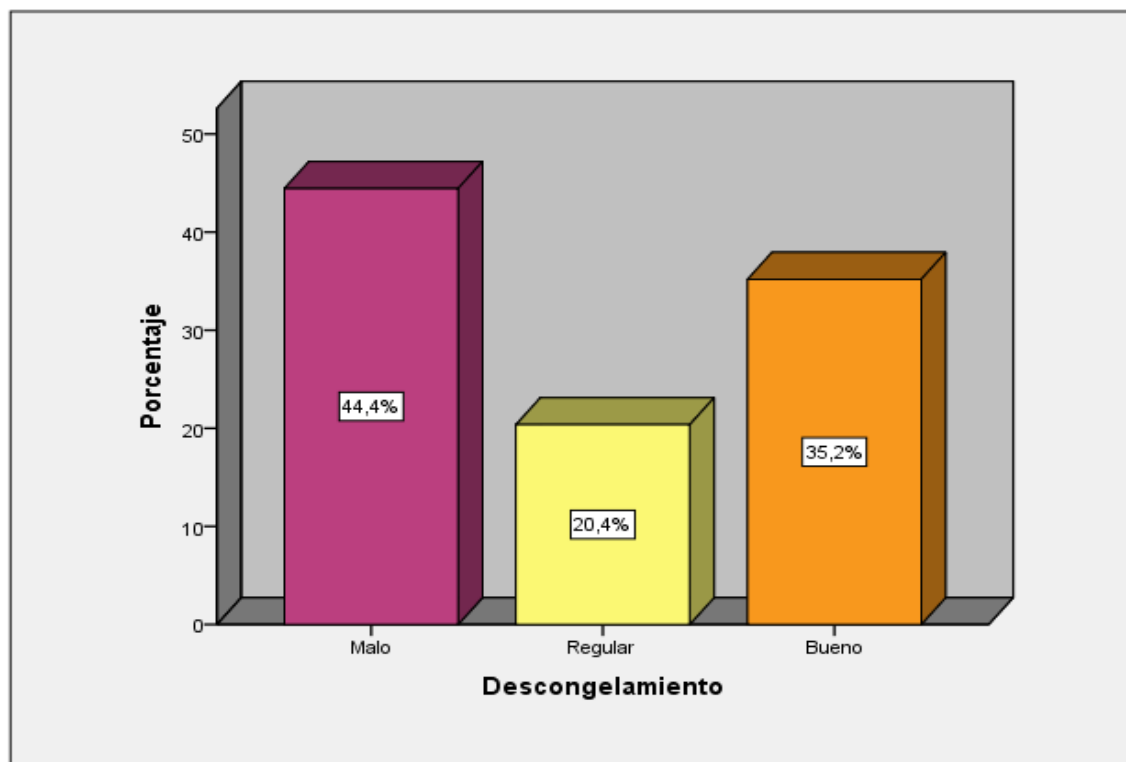
Como se observa en la tabla 7 y figura 1; según los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, el 45,5% manifiestan que la administración del cambio es bueno, el 39,8% señalan malo y un 14,8% indican regular.

Tabla 8

*Distribución por niveles de descongelamiento*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	48	44,4%
	Regular	22	20,4%
	Bueno	38	35,2%
	Total	108	100%

*Nota:* Encuesta aplicado a los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.



*Figura 2.* Diagrama de frecuencia de descongelamiento.

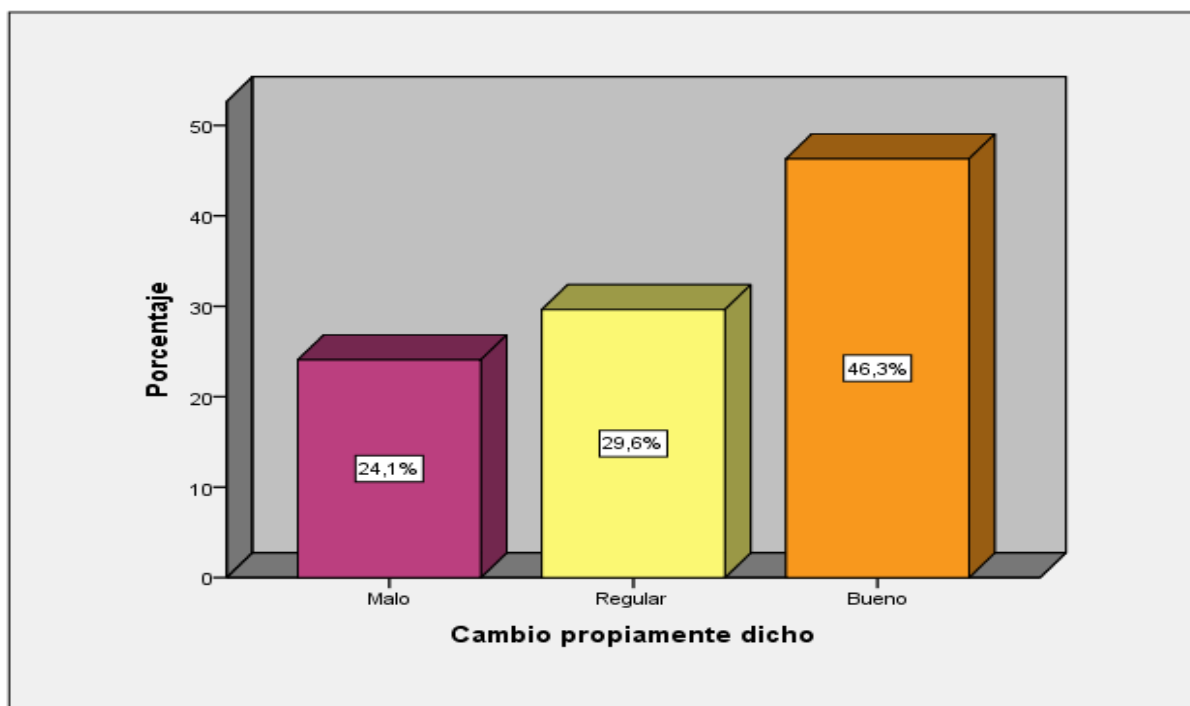
Como se observa en la tabla 8 y figura 2; según los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, el 44,4% manifiestan que el descongelamiento es malo, 35,2% indican bueno y un 20,4% señalan malo.

Tabla 9

*Distribución por niveles de cambio propiamente dicho.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	26	24,1%
	Regular	32	29,6%
	Bueno	50	46,3%
	Total	108	100%

*Nota:* Encuesta aplicado a los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.



*Figura 3.* Diagrama de frecuencia de cambio propiamente dicho.

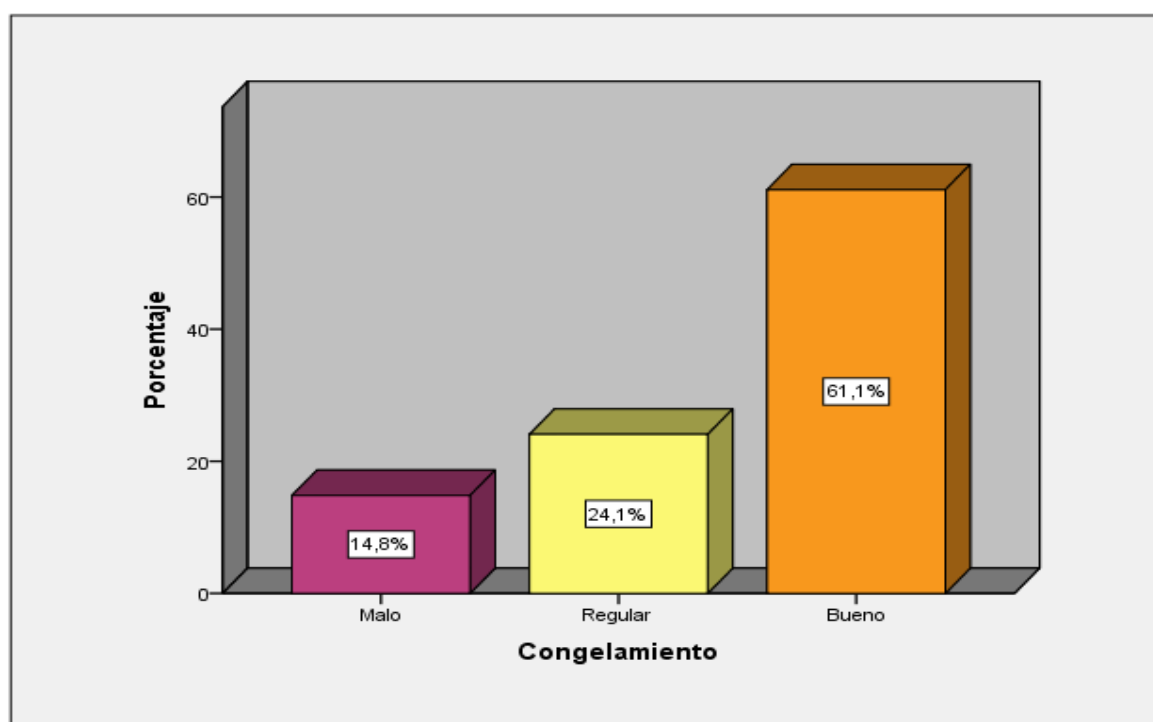
Como se observa en la tabla 9 y figura 3; según los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, el 46,3% indican que el cambio propiamente dicho es bueno, el 29,6% manifiestan regular y un 24,1% señalan malo.

Tabla 10

*Distribución por niveles de recongelamiento*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	16	14,8%
	Regular	26	24,1%
	Bueno	66	61,1%
	Total	108	100%

*Nota:* Encuesta aplicado a los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.



*Figura 4.* Diagrama de frecuencia de recongelamiento.

Como se observa en la tabla 10 y figura 4; según los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 61,1% manifiestan que el congelamiento es bueno, el 24,1% señalan que el congelamiento es regular y un 14,8% indican malo.

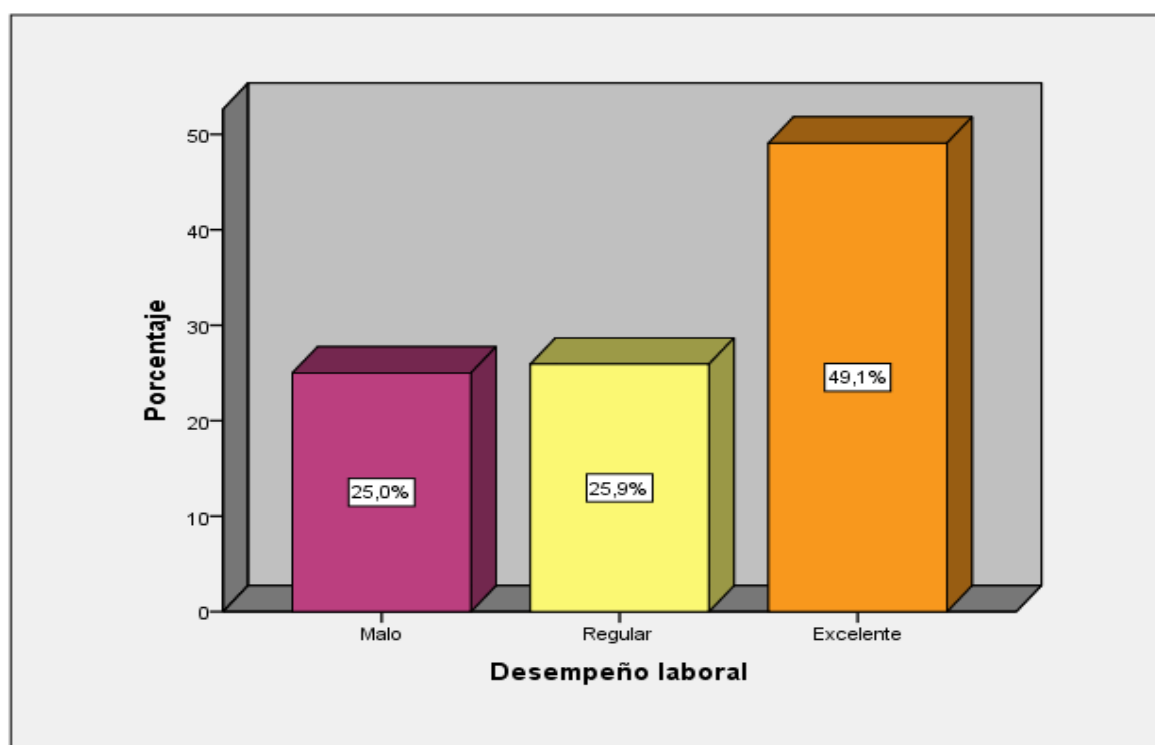


Tabla 11

*Distribución por niveles de desempeño laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	27	25%
	Regular	28	25,9%
	Excelente	53	49,1%
	Total	108	100%

*Nota:* Encuesta aplicado a los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.



*Figura 5.* Diagrama de frecuencia de desempeño laboral

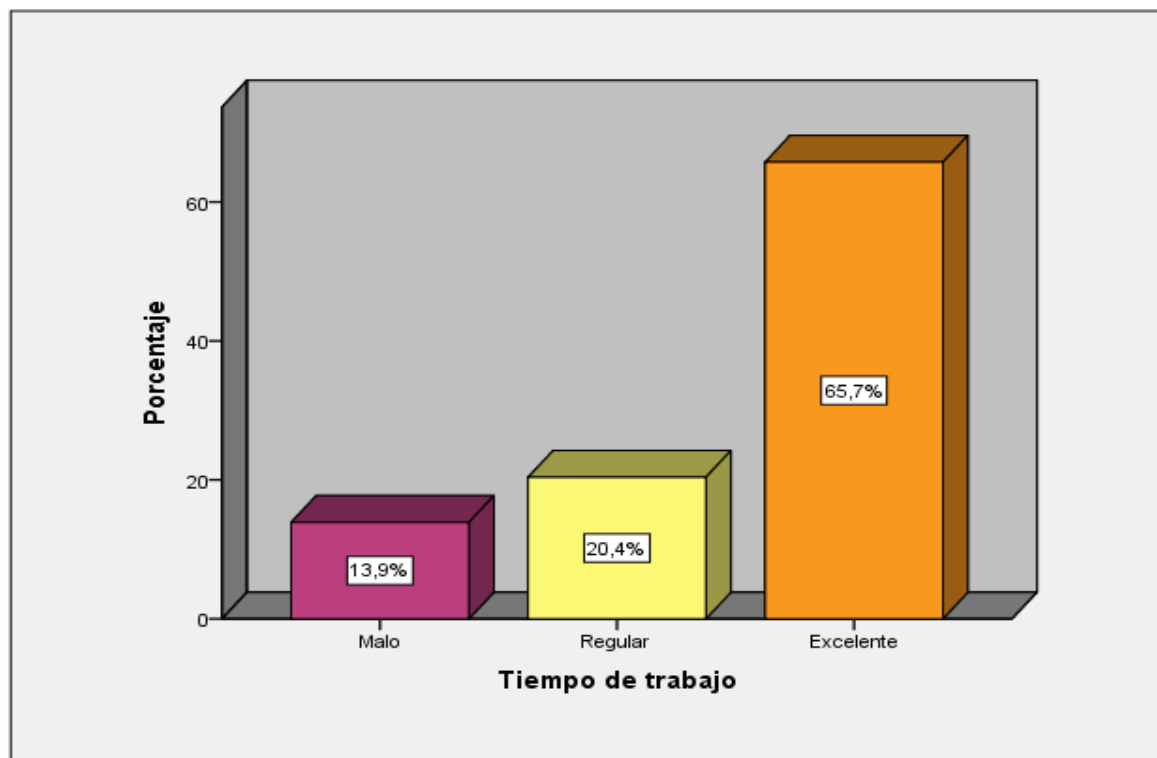
Como se observa en la tabla 11 y figura 5; según los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, el 49,1% de los trabajadores manifiestan que el desempeño laboral es excelente, el 25,9% indican regular y un 25% señalan malo.

Tabla 12

*Distribución por niveles de tiempo de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Malo	15	13,9%
	Regular	22	20,4%
	Excelente	71	65,7%
	Total	108	100%

*Nota:* Encuesta aplicado a los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.



*Figura 6.* Diagrama de frecuencia de tiempo de trabajo

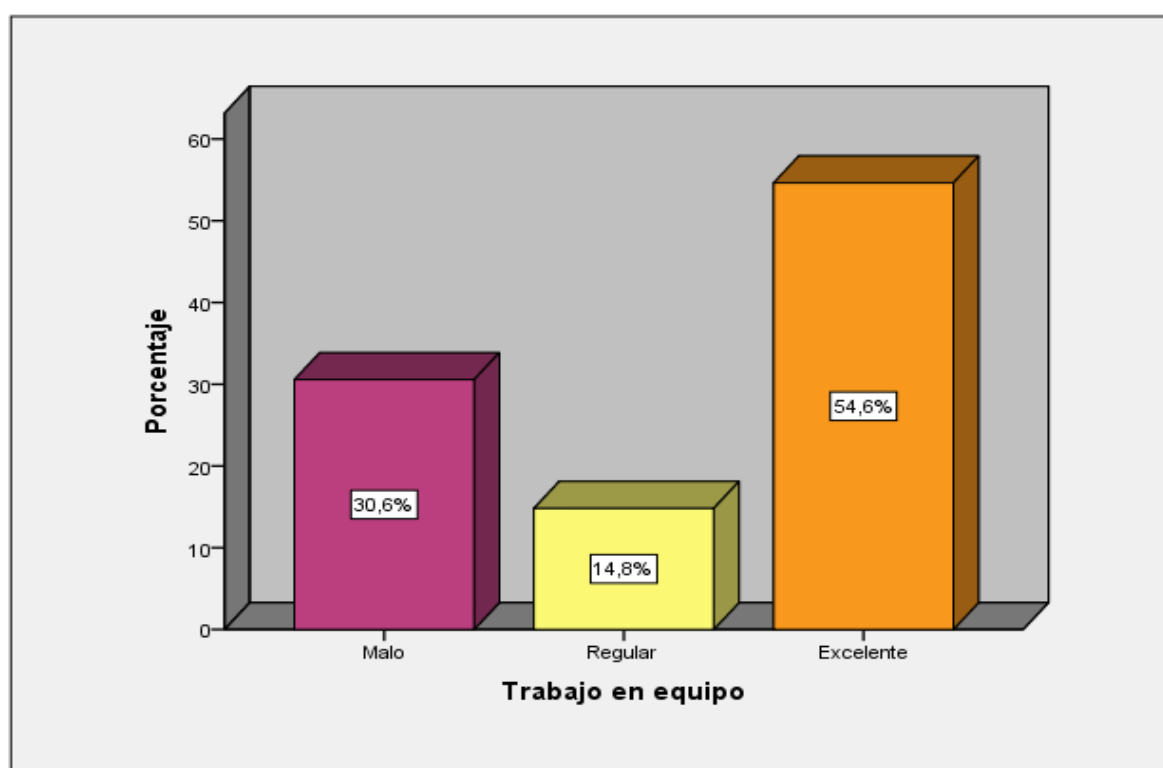
Como se observa en la tabla 12 y figura 6; según los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, el 65,7% manifiestan que el tiempo de trabajo, el 20,4% indican regular y un 13,9% señalan malo.

Tabla 13

*Distribución por niveles de trabajo en equipo.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	33	30,6%
	Regular	16	14,8%
	Excelente	59	54,6%
	Total	108	100%

*Nota:* Encuesta aplicado a los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.



*Figura 7.* Diagrama de frecuencia de trabajo en grupo.

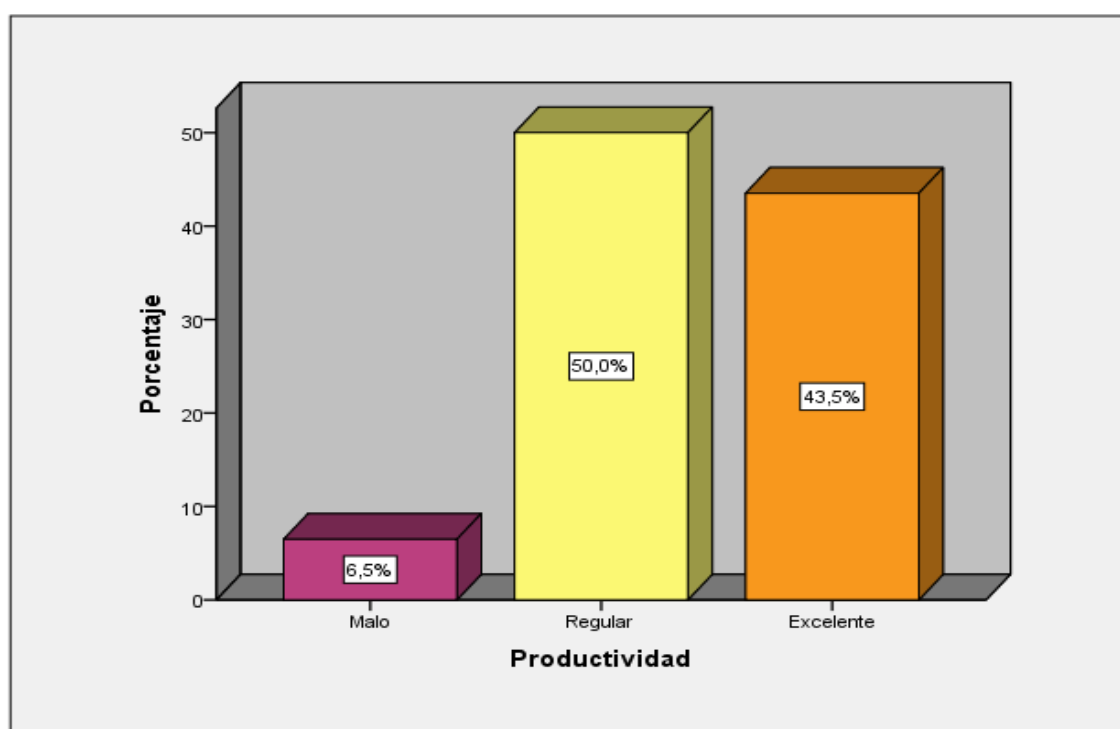
Como se observa en la tabla 13 y figura 7; según los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, el 54,6% de los trabajadores indican que el trabajo en grupo es excelente, el 30,6% manifiestan malo y un 14,8% señalan regular.

Tabla 14

*Distribución por niveles de productividad.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	7	6,5%
	Regular	54	50%
	Excelente	47	43,5%
	Total	108	100%

*Nota:* Encuesta aplicado a los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.



*Figura 8.* Diagrama de frecuencia de productividad.

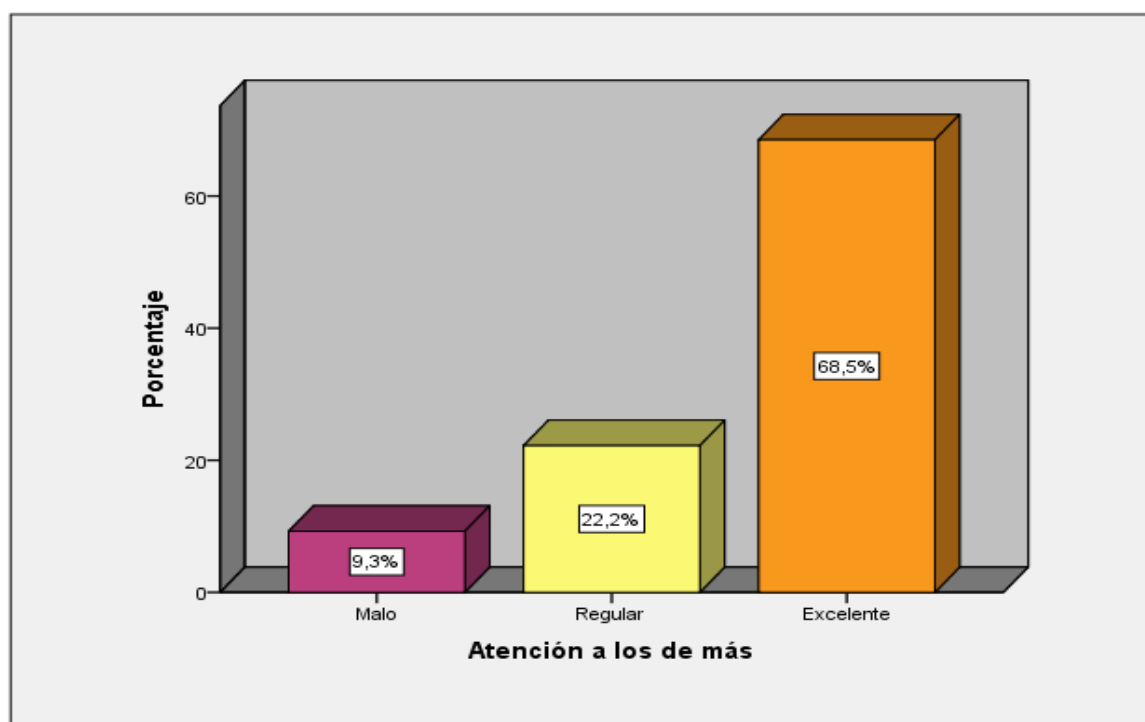
Como se observa en la tabla 14 y figura 8; según los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, el 50% de los trabajadores precisan que la productividad es regular, el 43,5% indican excelente y un 6,5% manifiestan malo.

Tabla 15

*Distribución por niveles atención a los demás.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	10	9,3%
	Regular	24	22,2%
	Excelente	74	68,5%
	Total	108	100%

*Nota:* Encuesta aplicado a los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.



*Figura 9.* Diagrama de frecuencia atención a los demás.

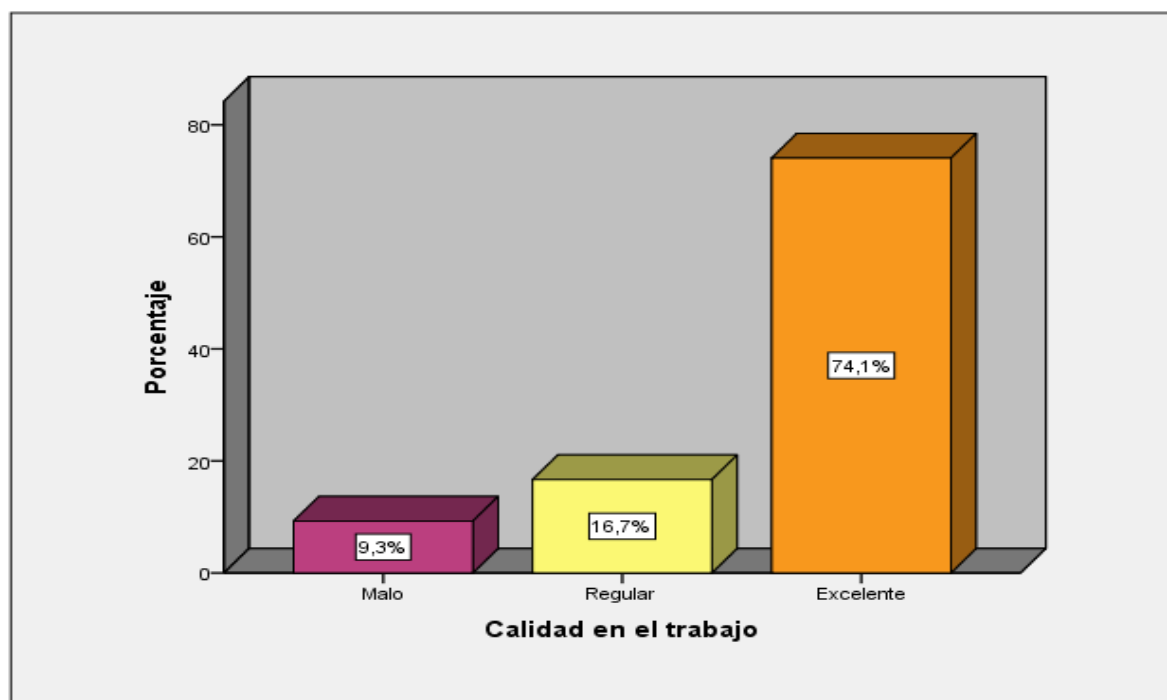
Como se observa en la tabla 15 y figura 9; según los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, el 68,5% manifiestan que la atención a los demás excelente, el 22,2% indican regular y un 9,3% señalan malo.

Tabla 16

*Distribución por niveles de calidad de trabajo.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	10	9,3%
	Regular	18	16,7%
	Excelente	80	74,1%
	Total	108	100%

*Nota:* Encuesta aplicado a los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.



*Figura 10.* Diagrama de frecuencia de calidad de trabajo.

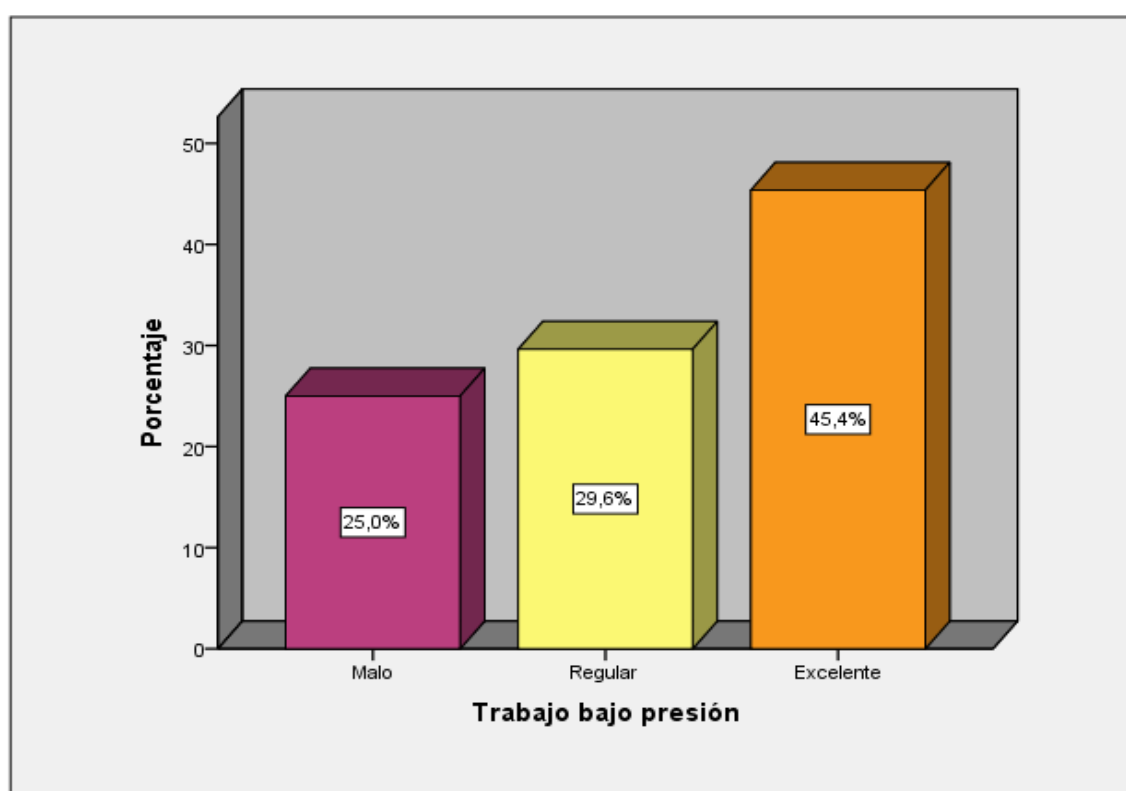
Como se observa en la tabla 16 y figura 10; según los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, el 74,1% de los trabajadores manifiestan que la calidad en el trabajo es excelente, el 16,7% indican regular y un 9,3% señalan malo.

Tabla 17

*Distribución por niveles de trabajo bajo presión.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	27	25%
	Regular	32	29,6%
	Excelente	49	45,4%
	Total	108	100%

*Nota:* Encuesta aplicado a los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.



*Figura 11.* Diagrama de frecuencia de trabajo bajo presión.

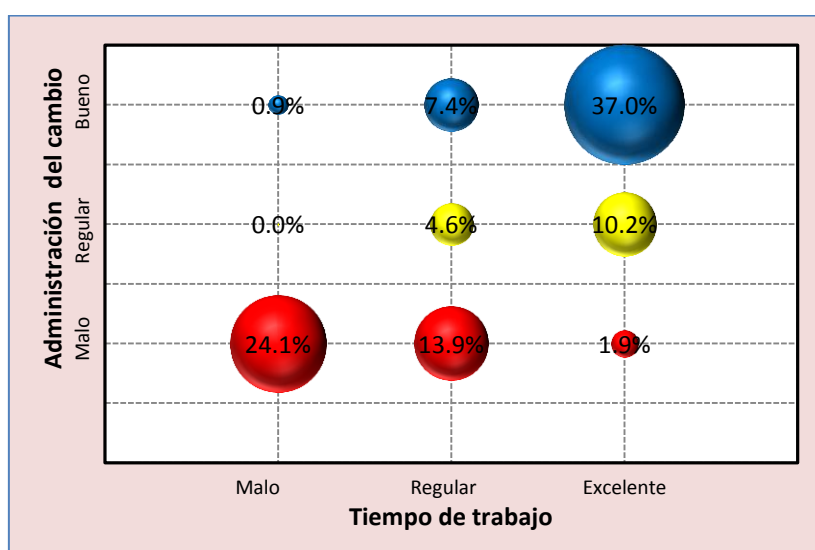
Como se observa en la tabla 17 y figura 11; según los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, el 45,4% manifiestan que el trabajo bajo presión es excelente, el 29,6% señalan regular y un 25% indican malo.

Tabla 18

*Administración del cambio y desempeño laboral.*

		Desempeño laboral			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Administración del cambio	Malo	26 24,1%	15 13,9%	2 1,9%	43 39,8%
	Regular	0 0,0%	5 4,6%	11 10,2%	16 14,8%
	Bueno	1 0,9%	8 7,4%	40 37,0%	49 45,4%
Total		27 25,0%	28 25,9%	53 49,1%	108 100,0%

*Nota:* Encuesta aplicado a los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.



*Figura 12.* Diagrama de frecuencia de administración del cambio y desempeño laboral.

En la figura se observa, el 37% manifiestan que la administración del cambio es bueno y el desempeño laboral es excelente, el 24,1% precisan la administración del cambio es malo y el desempeño laboral es malo y finalmente 13,9% indican que la administración del cambio es malo y el desempeño laboral es regular.

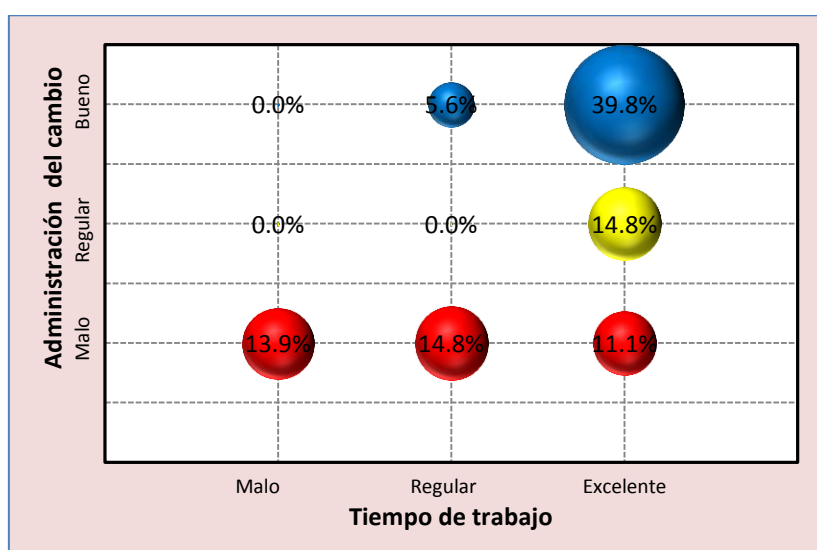


Tabla 19

*Administración del cambio y tiempo de trabajo.*

		Tiempo de trabajo			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Administración del cambio	Malo	15 13,9%	16 14,8%	12 11,1%	43 39,8%
	Regular	0 0,0%	0 0,0%	16 14,8%	16 14,8%
	Bueno	0 0,0%	6 5,6%	43 39,8%	49 45,4%
Total		15 13,9%	22 20,4%	71 65,7%	108 100,0%

*Nota:* Encuesta aplicado a los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.



*Figura 13.* Diagrama de frecuencia de administración del cambio y tiempo de trabajo.

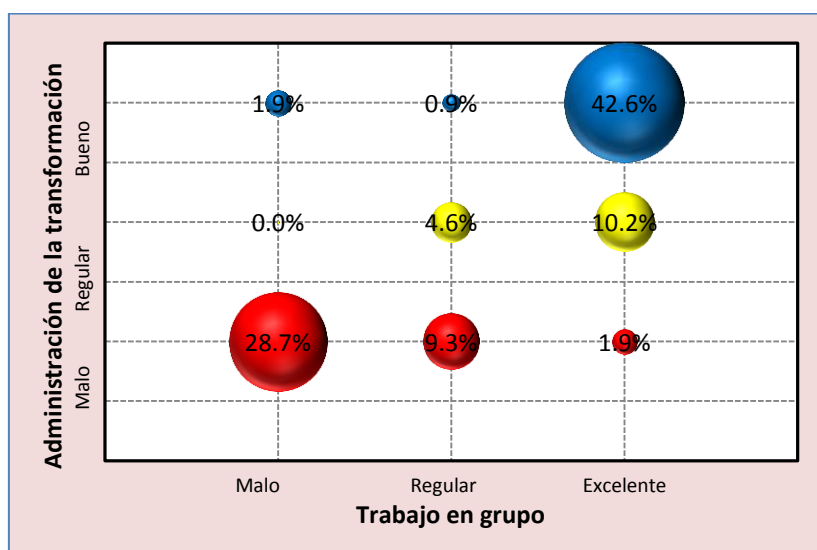
En la figura se observa, el 39,6% manifiestan que la administración del cambio es bueno y el tiempo de trabajo es excelente, el 14,8% precisan la administración del cambio es malo y el tiempo de trabajo es regular y finalmente 13,9% indican que la administración del cambio es malo y el tiempo de trabajo es regular.

Tabla 20

*Administración del cambio y trabajo en grupo.*

		Trabajo en grupo			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Administración del cambio	Malo	31 28,7%	10 9,3%	2 1,9%	43 39,8%
	Regular	0 0,0%	5 4,6%	11 10,2%	16 14,8%
	Bueno	2 1,9%	1 0,9%	46 42,6%	49 45,4%
Total		33 30,6%	16 14,8%	59 54,6%	108 100,0%

*Nota:* Encuesta aplicado a los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.



*Figura 14.* Diagrama de frecuencia de administración del cambio y trabajo en grupo.

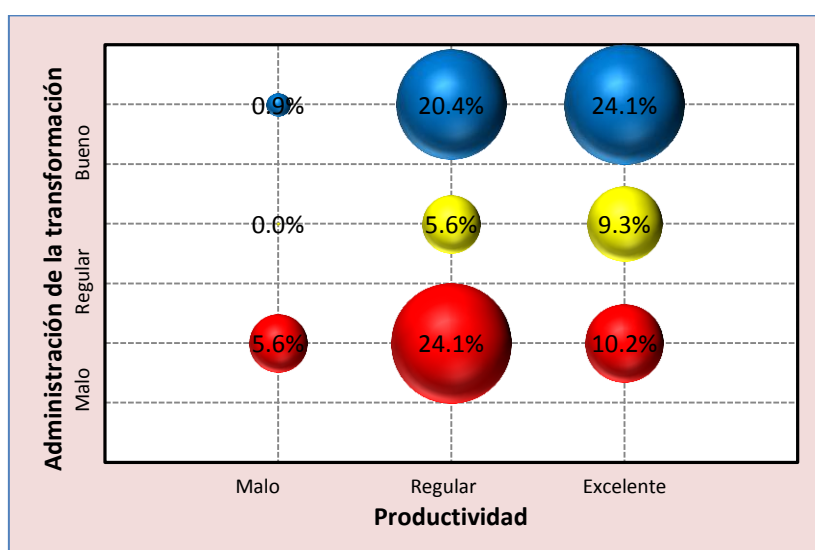
En la figura se observa, el 42,6% manifiestan que la administración del cambio es bueno y el trabajo en grupo es excelente, el 28,7% precisan la administración del cambio es malo y el trabajo en grupo es malo y finalmente 9,3% indican que la administración del cambio es malo y el trabajo en grupo es regular.

Tabla 21

*Administración del cambio y productividad.*

		Productividad			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Administración del cambio	Malo	6 5,6%	26 24,1%	11 10,2%	43 39,8%
	Regular	0 0,0%	6 5,6%	10 9,3%	16 14,8%
	Bueno	1 0,9%	22 20,4%	26 24,1%	49 45,4%
Total		7 6,5%	54 50,0%	47 43,5%	108 100,0%

*Nota:* Encuesta aplicado a los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.



*Figura 15.* Diagrama de frecuencia de administración del cambio y productividad.

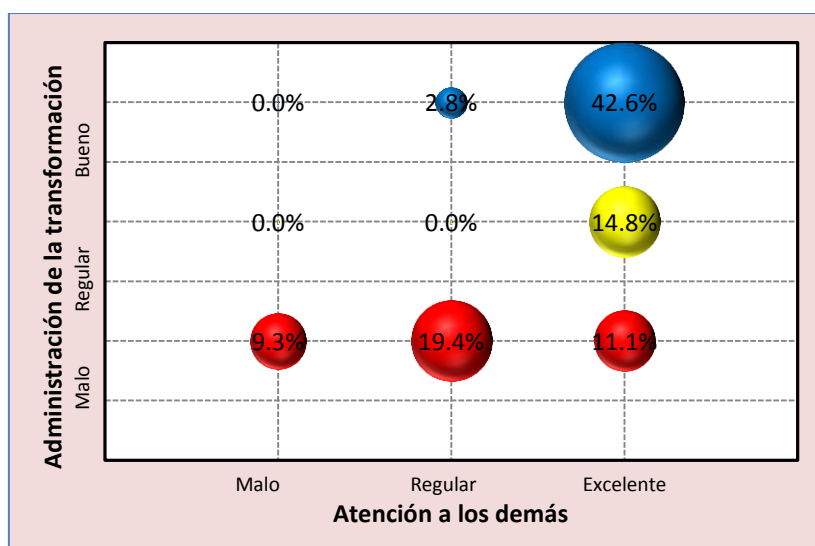
En la figura se observa, el 42,1% manifiestan que la administración del cambio es bueno y la productividad es excelente, el 24,1% precisan la administración del cambio es malo y la productividad es regular y finalmente el 5,6% indican que la administración del cambio es malo y la productividad es malo.

Tabla 22

*Administración del cambio y atención a los demás*

		Atención a los demás			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Administración del cambio	Malo	10 9,3%	21 19,4%	12 11,1%	43 39,8%
	Regular	0 0,0%	0 0,0%	16 14,8%	16 14,8%
	Bueno	0 0,0%	3 2,8%	46 42,6%	49 45,4%
Total		10 9,3%	24 22,2%	74 68,5%	108 100,0%

*Nota:* Encuesta aplicado a los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.



*Figura 16.* Diagrama de frecuencia de administración del cambio y atención a los demás.

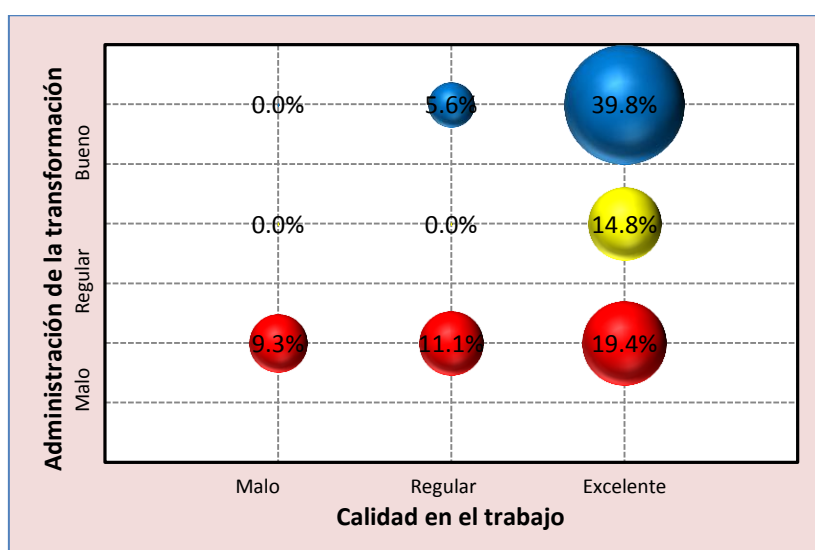
En la figura se observa, el 42,6% manifiestan que la administración del cambio es bueno y la atención a los demás es excelente, el 19,4% precisan la administración del cambio es malo y la atención a los demás es regular y finalmente el 9,3% indican que la administración del cambio es malo y la atención a los demás es malo.

Tabla 23

*Administración del cambio y calidad en el trabajo.*

		Calidad en el trabajo			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Administración del cambio	Malo	10 9,3%	12 11,1%	21 19,4%	43 39,8%
	Regular	0 0,0%	0 0,0%	16 14,8%	16 14,8%
	Bueno	0 0,0%	6 5,6%	43 39,8%	49 45,4%
Total		10 9,3%	18 16,7%	80 74,1%	108 100,0%

*Nota:* Encuesta aplicado a los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.



*Figura 17.* Diagrama de frecuencia de administración del cambio y calidad en el trabajo.

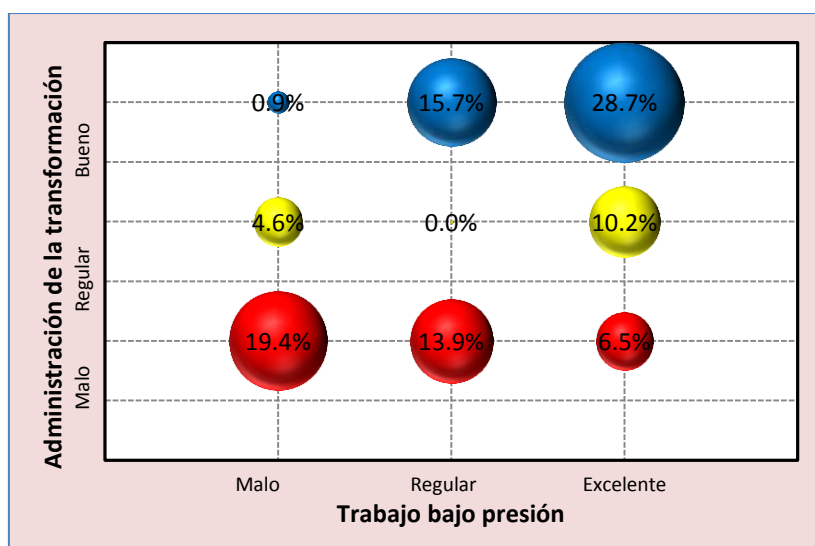
En la figura se observa, el 39,8% manifiestan que la administración del cambio es bueno y la calidad de trabajo es excelente, el 11,1% precisan la administración del cambio es malo y la calidad en el trabajo es regular y finalmente el 9,3% indican que la administración del cambio es malo y la calidad de trabajo es malo.

Tabla 24

*Administración del cambio y trabajo bajo presión.*

		Trabajo bajo presión			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Administración de la transformación	Malo	21 19,4%	15 13,9%	7 6,5%	43 39,8%
	Regular	5 4,6%	0 0,0%	11 10,2%	16 14,8%
	Bueno	1 0,9%	17 15,7%	31 28,7%	49 45,4%
Total		27 25,0%	32 29,6%	49 45,4%	108 100,0%

*Nota:* Encuesta aplicado a los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.



*Figura 18.* Diagrama de frecuencia de administración del cambio y trabajo bajo presión

En la figura se observa, el 28,7% manifiestan que la administración del cambio es bueno y el trabajo bajo presión es excelente, el 15,7% precisan la administración del cambio es bueno y el trabajo bajo presión es regular y finalmente el 19,4% indican que la administración del cambio es malo y el trabajo bajo presión es malo.

### 3.2. Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general de la indagación

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre la administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

H<sub>a</sub>: Existe relación positiva entre la administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

Tabla 25

*Grado de correlación y nivel de significación entre la administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho.*

		Administración del cambio	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Administración del cambio		
	Coeficiente de correlación	1,000	,779**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
Desempeño laboral	Desempeño laboral		
	Coeficiente de correlación	,779**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.779 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación positiva alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Existe relación positiva entre la administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

### Hipótesis Específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre la administración del cambio y el tiempo de trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

H<sub>a</sub>: Existe relación positiva entre la administración del cambio y el tiempo de trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

Tabla 26

*Grado de correlación y nivel de significación entre la administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho.*

		Administración del cambio	Tiempo de trabajo
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,811**
	Administración del cambio Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
Tiempo de trabajo	Coeficiente de correlación	,811**	1,000
	Tiempo de trabajo Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.811 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación positiva alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Existe relación positiva entre la administración del cambio y el tiempo de trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.



## Hipótesis Específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre la administración del cambio y el trabajo en grupo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

H<sub>a</sub>: Existe relación positiva entre la administración del cambio y el trabajo en grupo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

Tabla 27

*Grado de correlación y nivel de significación entre la administración del cambio y el trabajo en grupo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.*

		Administración del cambio	Trabajo en grupo
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,786**
	Administración del cambio		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
Trabajo en grupo	Coeficiente de correlación	,786**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.786 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación positiva alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Existe relación positiva entre la administración del cambio y el trabajo en grupo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

### Hipótesis Específica 3

H<sub>0</sub>: No existe r relación positiva entre la administración del cambio y la productividad de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

H<sub>a</sub>: Existe la relación positiva entre la administración del cambio y la productividad de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

Tabla 28

*Grado de correlación y nivel de significación entre la administración del cambio y la productividad de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.*

		Administración del cambio	Productividad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,432**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
Productividad	Coeficiente de correlación	,432**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.432 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación positiva moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Existe la relación positiva entre la administración del cambio y la productividad de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

#### Hipótesis Específica 4

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre la administración del cambio y la atención a los demás de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

H<sub>a</sub>: Existe relación positiva entre la administración del cambio y la atención a los demás de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

Tabla 29

*Grado de correlación y nivel de significación entre la administración del cambio y la atención a los demás de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.*

		Administración del cambio	Atención a los de más
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,704**
	Administración del cambio Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
Atención a los de más	Coeficiente de correlación	,704**	1,000
	Atención a los de más Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.704 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación positiva alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Existe relación positiva entre la administración del cambio y la atención a los demás de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

### Hipótesis Específica 5

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre la administración del cambio y la calidad en el trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

H<sub>a</sub>: Existe relación positiva entre la administración del cambio y la calidad en el trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

Tabla 30

*Grado de correlación y nivel de significación entre la administración del cambio y la calidad en el trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.*

		Administración del cambio	Calidad en el trabajo
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,436**
	Administración del cambio Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
Calidad en el trabajo	Coeficiente de correlación	,436**	1,000
	Calidad en el trabajo Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.436 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación positiva moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Existe relación positiva entre la administración del cambio y la calidad en el trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

### Hipótesis Específica 6

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre la administración del cambio y el trabajo bajo presión de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

H<sub>a</sub>: Existe relación positiva entre la administración del cambio y el trabajo bajo presión de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

Tabla 31

*Grado de correlación y nivel de significación entre la administración del cambio y el trabajo bajo presión de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.*

		Administración del cambio	Trabajo bajo presión
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,636**
	Administración del cambio Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
Trabajo bajo presión	Coeficiente de correlación	,636**	1,000
	Trabajo bajo presión Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.636 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación positiva moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Existe relación positiva entre la administración del cambio y el trabajo bajo presión de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

## **IV. DISCUSIÓN**

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016, tal como se observa en la tabla de correlación Rho Spearman de 0.779 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación positiva alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Existe relación positiva entre la administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016. Se asemeja con la de Chávez (2014) concluyó sometido a la prueba estadística de Rho Spearman, se aprecia que existe relación entre la cultura organizacional y la administración del cambio, hallándose una correlación moderada (0,585) con un valor de significancia (bilateral) 0,000; ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. Se afirma que: Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la administración del cambio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Ventanilla, 2015. Se basó a la teoría de Bateman y Crant (2014) definieron: Administración del cambio es el sistema, las herramientas y las herramientas para administrar desde el lado de los individuos el cambio en sistemas, para alcanzar los resultados requeridos, y concretar el cambio de manera efectiva desde el agente individual de la transformación, el interior del grupo y la totalidad del sistema (p. 395)

Con respecto a la hipótesis específica<sup>1</sup>, se aprecia en la tabla los resultados estadísticos en cuanto al grado de correlación Rho Spearman de 0.811 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación positiva alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Existe relación positiva entre la administración del cambio y el tiempo de trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016. Se asemeja con la de Mino (2014) llegó a los siguientes resultados midieron las dimensiones: productividad, procedimiento del cargo, compromiso, conductas, aspectos corporales, perspectiva de servicio, perspectiva de producto que corresponden al desempeño

laboral y la estructura, la responsabilidad individual, remuneración, riesgos y toma de decisiones y tolerancia al conflicto que corresponde a la evaluación del clima de trabajo. Después de aplicado los instrumentos y recolectado los datos, obtuve los resultados a través del programa SpssStatics 18, el cual me permitió determinar si el clima de trabajo influye en el desempeño, es decir que un trabajador tiene un mejor desempeño cuando percibe o experimenta un mejor clima de trabajo.

Asimismo con relación a la hipótesis específica 2, valores adoptados se aprecia en la tabla los resultados en cuanto al grado de correlación Rho Spearman de 0.786 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación positiva alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Existe relación positiva entre la administración del cambio y el trabajo en grupo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016. Hay una similitud con la de Montes (2012), obtienen resultados altamente diferenciados. El sistema presencial fue el más eficaz entre todos los sistemas investigados, pero también el más costoso. Le siguieron el sistema virtual, el sistema videoconferencia y el sistema audioconferencia. Los dos últimos fueron los menos eficaces y también los de menor costo.

También con relación a la hipótesis específica 3, se aprecia en la tabla los resultados en cuanto al grado de correlación Rho Spearman de 0.432 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación positiva moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Existe la relación positiva entre la administración del cambio y la productividad de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016. Se asemeja con la de Marroquín (2011), concluyó que los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones de trabajadores son buenas, las relaciones interpersonales



con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad.

Asimismo con relación al a hipótesis específica 4, se aprecia en la tabla los resultados en cuanto al grado de correlación Rho Spearman de 0.704 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación positiva alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Existe relación positiva entre la administración del cambio y la atención a los demás de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016. Se asemeja con la de Uría (2011) concluyó que existe correlación entre las variables y se acepta la hipótesis alternativa correspondiente, el mejoramiento del clima organizacional sí incrementa el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. y se rechaza la hipótesis nula, asimismo, que existe inconformidad por parte de los trabajadores.

Finalmente con relación al a hipótesis específica 5, se aprecia en la tabla los resultados en cuanto al grado de correlación Rho Spearman de 0.436 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación positiva moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Existe relación positiva entre la administración del cambio y la calidad en el trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016. Se asemeja con la de Sánchez (2011) llegó a la conclusión: se determinó que existe un alto índice de descontento por los individuos ya que el ingreso que perciben no le parece acorde con las funciones que cumplen en los departamentos de Administración y Recursos Humanos, por tal motivo se considera que sus necesidades motivacionales se encuentran medianamente satisfecha. Por lo tanto se pudo observar que si los individuos no tiene un alto nivel de motivación, su rendimiento de trabajo no es el más adecuado para realizar sus actividades.

## **V. CONCLUSIONES**

- Primera: El nivel del cambio de la transformación es bueno y el desempeño laboral es excelente en los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada Rho Spearman de 0.779 es una relación positiva alta entre las variables, frente  $p < 0,05$ , existe relación entre la administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.
- Segunda: En cuanto al nivel del cambio de la transformación y en la dimensión tiempo de trabajo es bueno y excelente en los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada Rho Spearman de 0.811 es una relación positiva alta entre las variables, frente  $p < 0,05$ , existe relación entre la administración del cambio y el tiempo de trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.
- Tercera: En cuanto al nivel de la administración del cambio y el trabajo en grupo es bueno y excelente en los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada Rho Spearman de 0.786 es una relación positiva alta entre las variables, frente  $p < 0,05$ , existe relación entre la administración del cambio y el trabajo en grupo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.
- Cuarta: En cuanto al nivel de la administración del cambio y la productividad es bueno y regular en los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada Rho Spearman de 0.432 es una relación positiva moderada entre las variables, frente  $p < 0,05$ , existe relación entre la administración del cambio y la

productividad de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

Quinta: En cuanto al nivel del cambio de la transformación y atención a los demás ambas son excelentes en los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada Rho Spearman de 0.704 es una relación positiva alta entre las variables, frente  $p < 0,05$ , existe relación entre la administración del cambio y la atención a los demás de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

Sexta: En cuanto al nivel del cambio de la transformación y la calidad de trabajo son excelentes en los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada Rho Spearman de 0.636 es una relación positiva alta entre las variables, frente  $p < 0,05$ , existe relación entre la administración del cambio y la calidad en el trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

Séptima: En cuanto al nivel del cambio de la transformación y el trabajo bajo presión son excelentes en los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada Rho Spearman de 0.636 es una relación positiva moderada entre las variables, frente  $p < 0,05$ , existe relación positiva entre la administración del cambio y el trabajo bajo presión de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Primera.** Se recomienda gerente general, de los módulos básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, quienes deben incentivar, asumir los cambios administrativos que hoy en día se está generando una transformación global, que todo los trabajadores estén dispuestos a adaptarse a ese cambio para bien de los usuarios y de esta manera se estaría disminuyendo una carga procesal.
- Segunda.** Se sugiere a los administradores y coordinadores del Módulo del Poder Judicial, que haya un clima favorable de participación y acercamiento hacia trabajadores para involucrarse y llegar a un acuerdo para asumir los cambios que se van dando, generando una buena satisfacción al trabajador como al usuario.
- Tercera.** Se recomienda a los trabajadores que se involucren a dar nuevas ideas, como la incorporación de las casillas electrónicas. De tal manera disminuir los trámites engorrosos. Conforme a las nuevas normas dando un verdadero cambio y será en beneficio de todos los usuarios y los trabajadores.

## **VII. REFERENCIAS**

- Bateman, T. y Crant M. (2014). *Administración del cambio*. México: Mac Graw.
- Bateman, H. y Snell, H. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México: Mac Graw.
- Benavides, L. (2002). *Satisfacción de trabajo*, Barcelona: Paidós.
- Burke, W. (2002). *Organizational change. Theory and practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la Indagación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Crano, W. y Brewer, M. (2008). *Principles and methods of social research* (New London: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Chávez, L. (2014). *Cultura organizacional y la administración del cambio en la Unidad de Gestión Educativa Local Ventanilla 2011*, Callao.
- Chiavenato I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. (México: McGraw-Hill.
- Davis, K. Y Newstrom, J. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México. Mc Graw Hill.
- Druker, P. (2002). *Administración de Recursos humanos*. México: Mac Graw Hill.
- De La Fuente, J y Justicia, F. (2004). *Regulación de la enseñanza para la escritorregulación del aprendizaje en la Universidad*. México: Mac Graw Hill.



- Fernández, C. (1999). *El diálogo en las organizaciones*. México. Trillas.
- Ferreiro, P. y Alcazar, M. (2008). *Gobierno de personas en la entidad*. Piura: Ariel, Barcelona.
- Gallos, J. (2006). *Organization development*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Gonzalo, B. y Sánchez, A. (2013). Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio "Sport Club" de la ciudad de Trujillo – 2013.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la indagación*. México: Mc Graw Hill Editores.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2007). *Componentes de administración*: México: Mac Graw Hill.
- Lewin K. (1943). *Defining the "Field at a Given Time."* Psychological Review.
- Marroquín, S. (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*, Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Montes, I. (2012). *Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño laboral de trabajadores de una entidad de servicios telefónicos*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Mino, E. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque*, Perú.
- Robbins, P y Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Prentice Hall.

- Sánchez, T. (2011). *Factores motivacionales presentes como componentes claves para el desempeño laboral, dirigidos a incentivar la motivación como estrategia para alcanzar un mejor desempeño de los individuos administrativo del Hospital "Dr. Adolfo Prince Lara"*.
- Sánchez C, y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño en la indagación científica*. Lima: San Marcos.
- Schermerhorn, P. (2003). *Desempeño laboral*. Enfoque situacional. México: Prentice Hall.
- Senge, P. y Kleiner, R. (2000). *La Danza de la transformación* Colombia: Norma.
- Soto, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: Impacto en las emociones*. México: Thomson Learning.
- Uría, O. (2011). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores*. Universidad de San Carlos de Guatemala

## **ANEXOS**

**ANEXO A**  
**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

**Administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.**

Dacilia Irene Parian Vivanco

Dacilia\_7@hotmail.com

**Resumen**

La presente indagación titulada: Administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

El tipo de indagación según su finalidad fue sustantiva del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 150 trabajadores, la muestra fue de 108 trabajadores. La herramienta empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach: (0,944 y 0,912), que demuestra alta confiabilidad.

Se ha llegado a determinar que la administración del cambio tiene una positiva alta correlación ( $Rho = 0,779$ ) y significa ( $p=0.000$  menor que 0.01) con la el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

Palabras claves: Administración del cambio y el desempeño laboral

Abstract

This research entitled: management of change and the job performance of the workers of the Basic module of the judicial branch of San Juan de Lurigancho, 2016, had as general objective to determine the basic relationship between change management and work performance of the workers of the module of the judicial branch of San Juan de Lurigancho, 2016.

The type of research according to their purpose was substantive descriptive level, quantitative approach; of design not experimental. The population was composed of 150 workers, the sample was of 108 workers. The technique employed to collect information was survey and data collection instruments were of questionnaires that were properly validated through expert opinions and determining its reliability through the statistical Cronbach's Alpha: (0,944 and 0,912), showing high reliability.

It has arrived to determine that the administration of the change has a positive high correlation ( $Rho = 0,779$ ) and means ( $p = 0.000$  less than  $0.01$ ) with it the performance work of them workers of the module basic of the power judicial of San Juan of Lurigancho, 2016.

Key words: management of change and job performance

### **Introducción**

Se llegó a obtener informaciones relevantes a la administración del cambio para incorporar a la ciencia, de acuerdo los resultados se tomaron medidas correctivas. También es conveniente saber que personas tienden a unirse al cambio que se da durante cada año.

Chávez (2014) en su indagación presentada para optar el grado de magister titulada: Cultura organizacional y la administración del cambio en la Unidad de Gestión Educativa Local Ventanilla 2011, Callao. El objetivo general del presente trabajo fue: Determinar la relación entre la Cultura organizacional y la administración del cambio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Ventanilla, 2015. La metodología empleada para el desarrollo de este trabajo de indagación es relacionada al enfoque cuantitativo. La indagación es básico con un nivel descriptivo, en vista que está orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio temporal dada. El esquema del trabajo de indagación es no experimental o correlacional de corte transversal. El muestreo estuvo simbolizado por 170 personas, colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Ventanilla, 2015. Entre los resultados sometido a la prueba estadística de Rho Spearman, se estima que existe relación entre la cultura organizacional y la administración del cambio, hallándose una correlación moderada (0,585) con un valor de significancia (bilateral) 0,000; ante las certezas estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. Se afirma que: Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la administración del cambio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Ventanilla, 2015.

Gonzalo y Sánchez (2013) en su indagación para optar el grado de magister titulada: Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “Sport Club” de la ciudad de Trujillo – 2013. Con el propósito de demostrar que el desempeño laboral de los individuos operativo del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo, Se tomó como instrumento el diseño en sucesión o en línea con un solo grupo que sirvió como experimental y testigo de sí mismo, empleando la herramienta de la encuesta con un cuestionario de 11 preguntas. Se tomó como muestra a 80 clientes del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo, cuya asistencia al gimnasio se dio en el periodo de enero a julio del 2013 y quiénes respondieron a la encuesta brindándonos una visión general de la situación del desempeño laboral de los trabajadores. Esta evolución de resultados nos permitió probar la hipótesis mediante la prueba estadística Z, finalizando el trabajo con el consentimiento de la hipótesis: la implementación de un plan de capacitación, cuyo resultado sería la mejora del desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club.

Montes (2012), en su tesis para optar el grado de magister titulada: Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño laboral de trabajadores de una entidad de servicios telefónicos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. El presente trabajo de indagación estuvo direccionado a comprobar los diferentes sistemas de enseñanza, tanto presencial como no presencial (Virtual, Video Conferencia y Audio Conferencia) quienes determinaban resultados significativas en cuanto al desempeño laboral en un grupo de trabajadores dedicados a la Atención al Cliente en la entidad Telefónica. Con esta finalidad se planteó un estudio de tipo “descriptivo comparativo”, de corte transversal y con un diseño estadístico de “comparación de promedios”. El muestra estuvo conformada por 200 personas (20% de la población total). El tipo de muestreo asumido fue el muestreo probabilístico aleatorio simple. Las estrategias de enseñanza – aprendizaje tanto presencial como no presenciales fueron fijadas a través de carpetas de trabajo desarrollado por el Área de Recursos Humanos de la entidad así como el sistema de evaluación del desempeño. Para la verificación de las hipótesis se utilizó la estadística paramétrica ya que las medidas (puntuaciones) fueron escalas de intervalo (puntuaciones numéricas). Para contrastar la hipótesis se recurrió al análisis de varianza (ANOVA), considerándose cuatro grupos de aquellos. El diagnóstico de campo realizado permitió comprobar que los cuatro sistemas de enseñanza obtienen resultados altamente

diferenciados. El sistema presencial fue el más efectivo entre todos los sistemas de indagación realizada, pero también el más costoso. Le siguieron el sistema virtual, el sistema videoconferencia y el sistema audio conferencia. Los dos últimos fueron los menos eficaces y también los de menor costo.

Bateman y Crant (2014) consideraron: La administración del cambio es el sistema, las herramientas y las herramientas para gestionar desde el lado de los individuos el cambio en sistemas ágiles, para alcanzar los resultados requeridos, y confirmar el cambio de manera efectiva desde el agente individual de la transformación, el interior del grupo y la totalidad del sistema donde se labora (p. 395). La variación es la modificación que ocurre en el ambiente de trabajo y afecta o implementa la manera en que deben actuar los trabajadores. Los sistemas de cambio pueden ser no planeados, drásticos o graduales, positivos o negativos o débiles, lentos o rápidos y estimulados interna o externamente, sin importar su fuente, naturaleza, origen, ritmo o intensidad; los procedimientos estructurales y sistemático de cambios pueden tener efectos profundos en quienes lo reciben.

Bateman y Snell (2009, p. 431) puntualizó “eficacia de los individuos que trabaja dentro de las organizaciones”. En tal sentido, el desempeño de los individuos es la combinación de su comportamiento con sus resultados. Debe estimarse que el desempeño laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta las demandas del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados a través de una evaluación.

Chiavenato (2009, p. 245) definió: “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de sus objetivos fijados constituye una estrategia individual para lograr lo trazado con sus características individuales”.

En tal sentido, el desempeño de los trabajadores es la combinación de su comportamiento con sus resultados, y la capacidad que tiene para desempeñar dicho cargo, por consiguiente se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción de cada servidor estatal o privado.

La indagación es sustantiva con un nivel descriptivo, estuvo orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio temporal dada (Sánchez y Reyes, 2006, p. 102). El diseño de la indagación es no experimental de corte transversal, ya que no se manipuló ni se someterá a prueba las variables de estudio. Es transversal por qué se mide las variables en un espacio y tiempo único. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.155).

## Discusión

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016, tal como se observa en la tabla de correlación Rho Spearman de 0.779 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación positiva alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Existe relación positiva entre la administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016. Se asemeja con la de Chávez (2014) concluyó sometido a la prueba estadística de Rho Spearman, se aprecia que existe relación entre la cultura organizacional y la administración del cambio, hallándose una correlación moderada (0,585) con un valor de significancia (bilateral) 0,000; ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. Se afirma que: Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la administración del cambio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Ventanilla, 2015. Se basó a la teoría de Bateman y Crant (2014) definieron: Administración del cambio es el sistema, las herramientas y las herramientas para administrar desde el lado de los individuos el cambio en sistemas, para alcanzar los resultados requeridos, y concretar el cambio de manera efectiva desde el agente individual de la transformación, el interior del grupo y la totalidad del sistema (p. 395).

Con respecto a la hipótesis específica1, se aprecia en la tabla los resultados estadísticos en cuanto al grado de correlación Rho Spearman de 0.811 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación positiva alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Existe relación positiva entre la administración del cambio y el tiempo de trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016. Se asemeja con la de Mino (2014) llegó a los siguientes resultados midieron las dimensiones: productividad, procedimiento del cargo, compromiso, conductas, aspectos corporales, perspectiva de servicio, perspectiva de producto que corresponden al desempeño laboral y la estructura, la responsabilidad individual, remuneración, riesgos y toma de decisiones y tolerancia al



conflicto que corresponde a la evaluación del clima de trabajo. Después de aplicado los instrumentos y recolectado los datos, obtuve los resultados a través del programa SpssStatic 18, el cual me permitió determinar si el clima de trabajo influye en el desempeño, es decir que un trabajador tiene un mejor desempeño cuando percibe o experimenta un mejor clima de trabajo.

#### Conclusiones.

El nivel del cambio de la transformación es bueno y el desempeño laboral es excelente en los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada Rho Spearman de 0.779 es una relación positiva alta entre las variables, frente  $p < 0,05$ , existe relación entre la administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

#### Referencias

- Bateman, T. y Crant M. (2014). *Administración del cambio*. México: Mac Graw.
- Bateman, H. y Snell, H. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México: Mac Graw.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2007). *Componentes de administración*: México: Mac Graw Hill.
- Chávez, L. (2014). *Cultura organizacional y la administración del cambio en la Unidad de Gestión Educativa Local Ventanilla 2011*, Callao.

**ANEXO B:**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
<b>TÍTULO: Administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.</b>								
<b>ESCRITORA: Br. Dacilia Irene Parian Vivanco</b>								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la administración del cambio y el tiempo de trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la administración del cambio y el trabajo en grupo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la administración del cambio y la productividad de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre la administración del cambio y el tiempo de trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.</p> <p>Determinar la relación entre la administración del cambio y el trabajo en grupo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.</p> <p>Determinar la relación entre la administración del cambio y la productividad de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.</p> <p>Determinar la relación entre la</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación positiva entre la administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación positiva entre la administración del cambio y el tiempo de trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.</p> <p>Existe relación positiva entre la administración del cambio y el trabajo en grupo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.</p> <p>Existe la relación positiva entre la administración del cambio y la productividad de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016?</p> <p>Existe relación positiva entre</p>	<b>Variable 1: Administración del cambio</b>			Inadecuado Adecuado Muy adecuado		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>		<b>Escala de valoración</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Descongelamiento	Comunicación	1,2,3		(5).Siempre (S) 4.Casi Siempre (CS) 3.Algunas veces (AV) 2.Casi nunca (CN) 1.Nunca (N)	
				Despido.	4,5,6			
			El cambio propiamente dicho	Motivación	7,8,9			
				Liderazgo	10,11,12,13,14			
				Cambio estratégico, estructural, individual	15,16			
			Recongelamiento	Actitudes	17,18			
				Comportamiento	18			
				Sistema de control	19,20			
			<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valoración</b>	<b>Niveles o rangos</b>				
Tiempo de trabajo	Asistencia y puntualidad	1 2, 3,4	(5).Siempre (S) 4.Casi Siempre (CS) 3.Algunas veces (AV) 2.Casi nunca (CN) 1.Nunca (N)	Inadecuado Adecuado Muy adecuado				
Trabajo en grupo	Reglas, Habilidad Disposición para trabajar	5,6,7,8,9						
Productividad	Rendimiento y recursos	10,11,12						
Atención a los demás	Accesibilidad Cordialidad	13,14,15						
Calidad en el trabajo	Eficiencia Transparencia	16,17,18						

<p>administración del cambio y la atención a los demás de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la administración del cambio y la calidad en el trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la administración del cambio y el trabajo bajo presión de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016?</p>	<p>administración del cambio y la atención a los demás de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.</p> <p>Determinar la relación entre la administración del cambio y la calidad en el trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.</p> <p>Determinar la relación entre la administración del cambio y el trabajo bajo presión de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.</p>	<p>la administración del cambio y la atención a los demás de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.</p> <p>Existe la relación positiva entre la administración del cambio y la calidad en el trabajo de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.</p> <p>Existe relación positiva entre la administración del cambio y el trabajo bajo presión de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.</p>	<p>Trabajo bajo presión</p>	<p>Manejo de estrés Adaptación al ritmo de trabajo</p>	<p>19,20</p>		
<p><b>TIPO Y DISEÑO DE INDAGACIÓN</b></p>	<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p>	<p><b>HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS</b></p>	<p><b>ESTADÍSTICA A UTILIZAR</b></p>				
<p><b>TIPO:</b> Por la finalidad que persigue la indagación es sustantiva propósito conocer cómo se relaciona el control interno y las remuneraciones.</p> <p><b>DISEÑO:</b> El diseño que se seguirá dada la naturaleza de las variables responde a un diseño no experimental, descriptivo-correlacional porque se recolectará datos en un solo momento con el propósito de determinar la correlación entre variables para desarrollar la indagación.</p> <p><b>MÉTODO:</b> El método que se utilizará es el hipotético deductivo debido a que la indagación considera una hipótesis como punto de partida.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p><b>TIPO DE MUESTREO:</b></p>	<p><b>Variable 1: Administración del cambio</b></p> <p><b>Herramientas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p>Escritor: Basado Bateman y Crant (2014) Año: 2016 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: en el poder judicial de San Juan de Lurigancho.</p> <p><b>Variable2: Desempeño laboral</b></p> <p><b>Herramientas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p>Escritor: Basado Bateman y Snell (2009, p. 431)</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Análisis Descriptivo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación tabular y gráfica</li> <li>- Distribución de frecuencia</li> <li>- Medidas de resumen</li> </ul> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>Contrastación de Hipótesis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para la contrastación de hipótesis se utilizará la prueba estadística Rho Sperman.</li> </ul>				

		Año: 2016 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: en el poder judicial de San Juan de Lurigancho.		
--	--	--	--	--

## ANEXO C

## Instrumento de la variable administración del cambio

La presente encuesta es anónima; le agradeceremos responder lo más objetivamente posible marcando con un aspa (x) en el recuadro de las preguntas.

Según la tabla se indica:

N.º	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Descongelamiento</b>					
01	Cree Usted que en el módulo básico del poder judicial, el director, prioriza el espacio para dialogar con sus trabajadores.					
02	Cree Usted que en el módulo básico del poder judicial, el director comunica sus derechos o beneficios a los trabajadores.					
03	Cree Usted que en el módulo básico del poder judicial, el director, proporciona toda la información necesaria para el buen desempeño de sus funciones.					
04	Considera Usted que las faltas reiterativas e injustificadas de asistencia ocasiona el despido.					
05	Cree Usted el despido debería ser notificado por escrito al trabajador del poder Judicial.					
06	Está de acuerdo Usted que el despido debe ser procedente cuando se acredite la incompetencia funcional.					
07	Cree Usted que los trabajadores del módulo básico del poder judicial se sienten motivados para el cambio.					
08	Cree Usted que los trabajadores del módulo básico del poder judicial se sienten satisfecho con el cambio de la Ley Servir.					
09	Cree Usted que se esfuerza en su trabajo para lograr sus objetivos.					
	<b>Dimensión: Cambio propiamente dicho</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	Cree Usted que el jefe del módulo básico del poder judicial, manifiesta y transmite confianza a todos los trabajadores.					
11	Cree Usted que el jefe del módulo básico del poder judicial, responde con claridad y calidez a los trabajadores.					
12	Cree Usted que los trabajadores apoyan desinteresadamente las tareas administrativas extracurriculares a favor de la institución.					
13	Está de acuerdo Usted que los colaboradores al detectar un problema, deciden dar solución por iniciativa propia.					
14	Está de acuerdo Usted que el sistema de cambio abarca todas las actividades dirigidas a ayudar a la organización.					
15	Cree Usted que el cambio estratégico, permite mejorar la capacidad de organización para adaptarse a los cambios de su entorno.					
	<b>Dimensión: Recongelamiento</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	Considera Usted que la actitud mejora las relaciones interpersonales de los trabajadores.					
17	Cree Usted que los trabajadores mantienen siempre la actitud positiva y transmite con entusiasmo a los demás.					
18	Cree Usted que el jefe toma iniciativa para mejorar el comportamiento de los trabajadores.					
19	Cree Usted que el sistema de control es suficiente para mejorar la conducta personal.					
20	Considera Usted que el material logística que proporciona el poder judicial es suficiente para desarrollar sus labores.					

### Instrumento de la variable desempeño laboral

A continuación se presenta un conjunto de diferentes situaciones que tratan sobre diversos aspectos de la actividad ejecución del gasto. Indíquenos la frecuencia con que se presentan dichos aspectos, para ello debe utilizar la siguiente escala:

Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. Trate de presentar la respuesta que le resulte natural, contestando rápidamente a todas las preguntas. Respecto a la labor que Usted realiza:

	<b>Dimensión: Tiempo de trabajo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
01	Ud. justifica sus inasistencias en su trabajo.					
02	Ud. cumple con el horario establecido en su trabajo.					
03	Ud. tiene distracciones personales que la quitan tiempo efectivo de trabajo					
04	Usted al culminar sus labores cumple con la hora de salida establecida.					
	<b>Dimensión: Trabajo en grupo</b>					
05	Usted cumple con el código de ética de la función pública.					
06	Ud. Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la institución.					
07	Usted aplica en su trabajo los conocimientos adquiridos durante las capacitaciones.					
08	Cree Usted que sus habilidades se han desarrollado como resultado de su trabajo en la institución.					
09	Tiene Ud. la misma disposición para el trabajo cuando le asignan una labor adicional temporal.					
	<b>Dimensión: Productividad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	Se esmera Ud. en lograr las metas que la institución le ha asignado.					
11	Cumple Ud. con todos los horarios asignados a sus actividades en su puesto de trabajo.					
12	Le brindan a Ud. los recursos logísticos (local, mobiliario, etc.) suficientes para realizar sus labores adecuadamente.					
	<b>Dimensión: Atención a los demás</b>					
13	Cree Usted que los litigantes conocen el horario de atención.					
14	Dispone Ud. de herramientas y documentos de información para atender los usuarios que lo requieran					
15	Cuándo se incorpora a su puesto de trabajo un nuevo compañero tiene la disposición de apoyarlo en el sistema de inducción.					
	<b>Dimensión: Calidad en el trabajo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	Cree Ud. que se debe aplicar el ecoeficiencia en todos los estamentos estatal.					
17	Cree Usted que el servidor estatal cumple con eficiencia su labor.					
18	Cree Usted cuando delegan funciones lo realiza de manera transparente.					
	<b>Dimensión: Trabajo bajo presión</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	Le produce estrés el ambiente donde Ud. Trabaja					
20	Usted se adapta con facilidad a la carga procesal.					

## ANEXO D

## CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ADMINISTRACIÓN DEL CAMBIO

N°		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión: Descongelamiento</b>								
1	Cree Usted que en el módulo básico del poder judicial, el director, prioriza el espacio para dialogar con sus trabajadores.	✓		✓		✓		
2	Cree Usted que en el módulo básico del poder judicial, el director comunica sus derechos o beneficios a los trabajadores.	✓		✓		✓		
3	Cree Usted que en el módulo básico del poder judicial, el director, proporciona toda la información necesaria para el buen desempeño de sus funciones.	✓		✓		✓		
4	Considera Usted que las faltas reiterativas e injustificadas de asistencia ocasiona el despido.	✓		✓		✓		
5	Cree Usted el despido debería ser notificado por escrito al trabajador del poder Judicial.	✓		✓		✓		
6	Está de acuerdo Usted que el despido debe ser procedente cuando se acredite la incompetencia funcional.	✓		✓		✓		
7	Cree Usted que los trabajadores del módulo básico del poder judicial se sienten motivados para el cambio.	✓		✓		✓		
8	Cree Usted que los trabajadores del módulo básico del poder judicial se sienten satisfecho con el cambio de la Ley Servir.	✓		✓		✓		
9	Cree Usted que se esfuerza en su trabajo para lograr sus objetivos.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión: Cambio propiamente dicho</b>								
10	Cree Usted que el jefe del módulo básico del poder judicial, manifiesta y transmite confianza a todos los trabajadores.	✓		✓		✓		
11	Cree Usted que el jefe del módulo básico del poder judicial, responde con claridad y calidez a los trabajadores.	✓		✓		✓		
12	Cree Usted que los trabajadores apoyan desinteresadamente las tareas administrativas	✓		✓		✓		

	extracurriculares a favor de la institución.						
13	Está de acuerdo Usted que los colaboradores al detectar un problema, deciden dar solución por iniciativa propia.	✓		✓		✓	
14	Está de acuerdo Usted que el proceso de cambio abarca todas las actividades dirigidas a ayudar a la organización.	✓		✓		✓	
15	Cree Usted que el cambio estratégico, permite mejorar la capacidad de organización para adaptarse a los cambios de su entorno.	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión: Recongelamiento</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
16	Considera Usted que la actitud mejora las relaciones interpersonales de los trabajadores.	✓		✓		✓	
17	Cree Usted que los trabajadores mantienen siempre la actitud positiva y transmite con entusiasmo a los demás.	✓		✓		✓	
18	Cree Usted que el jefe toma iniciativa para mejorar el comportamiento de los trabajadores.	✓		✓		✓	
19	Cree Usted que el sistema de control es suficiente para mejorar la conducta personal.	✓		✓		✓	
20	Considera Usted que el material logística que proporciona el poder judicial es suficiente para desarrollar sus labores.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del Juez validador.Dr/ Mg: ..... DNI:.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>Pertinencia:El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: 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

.....  
**Firma del Experto Informante.**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL**

N°		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: Tiempo de trabajo</b>							
1	Ud. justifica sus inasistencias en su trabajo.	✓		✓		✓		
2	Ud. cumple con el horario establecido en su trabajo.	✓		✓		✓		
3	Ud. tiene distracciones personales que la quitan tiempo efectivo de trabajo	✓		✓		✓		
4	Usted al culminar sus labores cumple con la hora de salida establecida.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Trabajo en equipo</b>							
5	Usted cumple con el código de ética de la función pública.	✓		✓		✓		
6	Ud. Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la institución.	✓		✓		✓		
7	Usted aplica en su trabajo los conocimientos adquiridos durante las capacitaciones.	✓		✓		✓		
8	Cree Usted que sus habilidades se han desarrollado como resultado de su trabajo en la institución.	✓		✓		✓		
9	Tiene Ud. la misma disposición para el trabajo cuando le asignan una labor adicional temporal.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Productividad</b>							
10	Se esmera Ud. en lograr las metas que la institución le ha asignado.	✓		✓		✓		
11	Cumple Ud. con todos los horarios asignados a sus actividades en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
12	Le brindan a Ud. los recursos logísticos (local, mobiliario, etc.) suficientes para realizar sus labores adecuadamente.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Atención a los demás</b>							
13	Cree Usted que los litigantes conocen el horario de atención.	✓		✓		✓		
14	Dispone Ud. de herramientas y documentos de información para atender los usuarios que lo requieran	✓		✓		✓		
15	Cuándo se incorpora a su puesto de trabajo un nuevo							

	compañero tiene la disposición de apoyarlo en el proceso de inducción.	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión: Calidad en el trabajo</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
16	Cree Ud. que se debe aplicar el ecoeficiencia en todos los estamentos público.	✓		✓		✓	
17	Cree Usted que el servidor público cumple con eficiencia su labor.	✓		✓		✓	
18	Cree Usted cuando delegan funciones lo realiza de manera transparente.	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión: Trabajo bajo presión</b>						
19	Le produce estrés el ambiente donde Ud. Trabaja	✓		✓		✓	
20	Usted se adapta con facilidad a la carga procesal.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: ANSEL SANTIAGO MORALES DNI: 59873533

Especialidad del validador: Administración - Ejecutiva

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: 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

16 de 09 del 2016  
  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ADMINISTRACIÓN DEL CAMBIO**

Nº		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: Descongelamiento</b>							
1	Cree Usted que en el módulo básico del poder judicial, el director, prioriza el espacio para dialogar con sus trabajadores.	✓		✓		✓		
2	Cree Usted que en el módulo básico del poder judicial, el director comunica sus derechos o beneficios a los trabajadores.	✓		✓		✓		
3	Cree Usted que en el módulo básico del poder judicial, el director, proporciona toda la información necesaria para el buen desempeño de sus funciones.	✓		✓		✓		
4	Considera Usted que las faltas reiterativas e injustificadas de asistencia ocasiona el despido.	✓		✓		✓		
5	Cree Usted el despido debería ser notificado por escrito al trabajador del poder Judicial.	✓		✓		✓		
6	Está de acuerdo Usted que el despido debe ser procedente cuando se acredite la incompetencia funcional.	✓		✓		✓		
7	Cree Usted que los trabajadores del módulo básico del poder judicial se sienten motivados para el cambio.	✓		✓		✓		
8	Cree Usted que los trabajadores del módulo básico del poder judicial se sienten satisfecho con el cambio de la Ley Servir.	✓		✓		✓		
9	Cree Usted que se esfuerza en su trabajo para lograr sus objetivos.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Cambio propiamente dicho</b>							
10	Cree Usted que el jefe del módulo básico del poder judicial, manifiesta y transmite confianza a todos los trabajadores.	✓		✓		✓		
11	Cree Usted que el jefe del módulo básico del poder judicial, responde con claridad y calidez a los trabajadores.	✓		✓		✓		
12	Cree Usted que los trabajadores apoyan desinteresadamente las tareas administrativas	✓		✓		✓		

	extracurriculares a favor de la institución.						
13	Está de acuerdo Usted que los colaboradores al detectar un problema, deciden dar solución por iniciativa propia.	✓		✓		✓	
14	Está de acuerdo Usted que el proceso de cambio abarca todas las actividades dirigidas a ayudar a la organización.	✓		✓		✓	
15	Cree Usted que el cambio estratégico, permite mejorar la capacidad de organización para adaptarse a los cambios de su entorno.	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión: Recongelamiento</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
16	Considera Usted que la actitud mejora las relaciones interpersonales de los trabajadores.	✓		✓		✓	
17	Cree Usted que los trabajadores mantienen siempre la actitud positiva y transmite con entusiasmo a los demás.	✓		✓		✓	
18	Cree Usted que el jefe toma iniciativa para mejorar el comportamiento de los trabajadores.	✓		✓		✓	
19	Cree Usted que el sistema de control es suficiente para mejorar la conducta personal.	✓		✓		✓	
20	Considera Usted que el material logística que proporciona el poder judicial es suficiente para desarrollar sus labores.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Díaz Lora Luis    DNI: 8902201

Especialidad del validador: Psicólogo, sp en Jura

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: 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

.....de.....del 20.....

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL**

Nº		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>Dimensión: Tiempo de trabajo</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
1	Ud. justifica sus inasistencias en su trabajo.	✓		✓		✓		
2	Ud. cumple con el horario establecido en su trabajo.	✓		✓		✓		
3	Ud. tiene distracciones personales que le quitan tiempo efectivo de trabajo	✓		✓		✓		
4	Usted al culminar sus labores cumple con la hora de salida establecida.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Trabajo en equipo</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
5	Usted cumple con el código de ética de la función pública.	✓		✓		✓		
6	Ud. Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la institución.	✓		✓		✓		
7	Usted aplica en su trabajo los conocimientos adquiridos durante las capacitaciones.	✓		✓		✓		
8	Cree Usted que sus habilidades se han desarrollado como resultado de su trabajo en la institución.	✓		✓		✓		
9	Tiene Ud. la misma disposición para el trabajo cuando le asignan una labor adicional temporal.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Productividad</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
10	Se esmera Ud. en lograr las metas que la institución le ha asignado.	✓		✓		✓		
11	Cumple Ud. con todos los horarios asignados a sus actividades en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
12	Le brindan a Ud. los recursos logísticos (local, mobiliario, etc.) suficientes para realizar sus labores adecuadamente.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Atención a los demás</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
13	Cree Usted que los litigantes conocen el horario de atención.	✓		✓		✓		
14	Dispone Ud. de herramientas y documentos de información para atender los usuarios que lo requieran	✓		✓		✓		
15	Cuándo se incorpora a su puesto de trabajo un nuevo							

	compañero tiene la disposición de apoyarlo en el proceso de inducción.	✓		✓	✓		
	<b>Dimensión: Calidad en el trabajo</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
16	Cree Ud. que se debe aplicar el ecoeficiencia en todos los estamentos público.	✓		✓		✓	
17	Cree Usted que el servidor público cumple con eficiencia su labor.	✓		✓		✓	
18	Cree Usted cuando delegan funciones lo realiza de manera transparente.	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión: Trabajo bajo presión</b>						
19	Le produce estrés el ambiente donde Ud. Trabaja	✓		✓		✓	
20	Usted se adapta con facilidad a la carga procesal.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Nunes Len Jus ..... DNI: 0801210

Especialidad del validador: Psicólogo - sp. en Bhs .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: 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

.....de.....del 20.....  
  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

**ANEXO E**  
**BASE DE DATOS**

ADIMINISTRACIÓN DEL CAMBIO																								
Descongelamiento										Cambio propiamente dicho						Recongelamiento								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11	12	13	14	15		16	17	18	19	20		
1	5	5	4	4	5	4	3	1	1	32	3	3	3	3	2	3	17	3	4	4	5	4	20	69
2	5	5	4	4	5	3	3	1	1	31	3	3	3	3	4	3	19	5	5	4	5	4	23	73
3	2	2	1	1	3	4	1	1	1	16	1	1	3	1	1	3	10	1	3	1	5	5	15	41
4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	24	2	2	3	3	3	3	16	2	4	3	3	3	15	55
5	3	3	2	2	2	3	1	1	1	18	1	2	2	1	1	1	8	2	4	2	4	4	16	42
6	3	2	3	2	3	3	1	1	1	19	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	4	18	55
7	2	2	2	1	2	3	1	1	1	15	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	1	2	11	38
8	4	5	1	2	4	3	4	3	2	28	3	2	3	2	3	4	17	5	5	4	5	5	24	69
9	2	1	2	3	2	3	3	2	3	21	2	1	2	1	1	3	10	2	1	2	1	2	8	39
10	5	5	3	1	5	5	3	4	4	35	3	4	4	4	4	4	23	5	5	3	5	5	23	81
11	3	3	3	2	3	1	1	1	2	19	2	2	2	2	2	3	13	4	3	3	2	2	14	46
12	4	3	4	3	4	4	4	5	3	34	3	4	4	4	3	4	22	4	5	4	5	5	23	79
13	1	4	3	1	3	3	1	2	3	21	2	2	4	3	3	3	17	4	4	3	4	4	19	57
14	5	4	5	3	5	4	5	5	4	40	3	4	3	3	4	4	21	5	5	4	4	5	23	84
15	4	3	3	2	3	5	2	4	4	30	3	4	4	4	4	3	22	5	5	4	5	5	24	76
16	3	3	2	1	3	1	2	1	2	18	3	3	4	3	3	2	18	2	4	2	2	3	13	49
17	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	5	21	74
18	2	1	2	2	3	3	1	1	1	16	1	2	3	2	3	2	13	4	5	3	4	5	21	50
19	4	4	3	4	4	5	3	2	3	32	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	5	18	69
20	4	3	4	4	4	1	1	2	1	24	2	2	1	1	1	1	8	2	3	1	2	2	10	42
21	5	5	4	4	5	4	3	1	1	32	3	3	3	3	2	3	17	3	4	4	5	4	20	69
22	5	5	4	4	5	3	3	1	1	31	3	3	3	3	4	3	19	5	5	4	5	4	23	73
23	2	2	1	1	3	4	1	1	1	16	1	1	3	1	1	3	10	1	3	1	5	5	15	41
24	2	3	2	3	2	3	3	3	3	24	2	2	3	3	3	3	16	2	4	3	3	3	15	55

25	3	3	2	2	2	3	1	1	1	18	1	2	2	1	1	1	8	2	4	2	4	4	16	42
26	3	2	3	2	3	3	1	1	1	19	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	4	18	55
27	2	2	2	1	2	3	1	1	1	15	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	1	2	11	38
28	4	5	1	2	4	3	4	3	2	28	3	2	3	2	3	4	17	5	5	4	5	5	24	69
29	2	1	2	3	2	3	3	2	3	21	2	1	2	1	1	3	10	2	1	2	1	2	8	39
30	5	5	3	1	5	5	3	4	4	35	3	4	4	4	4	4	23	5	5	3	5	5	23	81
31	3	3	3	2	3	1	1	1	2	19	2	2	2	2	2	3	13	4	3	3	2	2	14	46
32	4	3	4	3	4	4	4	5	3	34	3	4	4	4	3	4	22	4	5	4	5	5	23	79
33	1	4	3	1	3	3	1	2	3	21	2	2	4	3	3	3	17	4	4	3	4	4	19	57
34	5	4	5	3	5	4	5	5	4	40	3	4	3	3	4	4	21	5	5	4	4	5	23	84
35	4	3	3	2	3	5	2	4	4	30	3	4	4	4	4	3	22	5	5	4	5	5	24	76
36	3	3	2	1	3	1	2	1	2	18	3	3	4	3	3	2	18	2	4	2	2	3	13	49
37	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	5	21	74
38	2	1	2	2	3	3	1	1	1	16	1	2	3	2	3	2	13	4	5	3	4	5	21	50
39	4	4	3	4	4	5	3	2	3	32	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	5	18	69
40	4	3	4	4	4	1	1	2	1	24	2	2	1	1	1	1	8	2	3	1	2	2	10	42
41	5	5	4	4	5	4	3	1	1	32	3	3	3	3	2	3	17	3	4	4	5	4	20	69
42	5	5	4	4	5	3	3	1	1	31	3	3	3	3	4	3	19	5	5	4	5	4	23	73
43	2	2	1	1	3	4	1	1	1	16	1	1	3	1	1	3	10	1	3	1	5	5	15	41
44	2	3	2	3	2	3	3	3	3	24	2	2	3	3	3	3	16	2	4	3	3	3	15	55
45	3	3	2	2	2	3	1	1	1	18	1	2	2	1	1	1	8	2	4	2	4	4	16	42
46	3	2	3	2	3	3	1	1	1	19	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	4	18	55
47	2	2	2	1	2	3	1	1	1	15	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	1	2	11	38
48	4	5	1	2	4	3	4	3	2	28	3	2	3	2	3	4	17	5	5	4	5	5	24	69
49	2	1	2	3	2	3	3	2	3	21	2	1	2	1	1	3	10	2	1	2	1	2	8	39
50	5	5	3	1	5	5	3	4	4	35	3	4	4	4	4	4	23	5	5	3	5	5	23	81
51	3	3	3	2	3	1	1	1	2	19	2	2	2	2	2	3	13	4	3	3	2	2	14	46
52	4	3	4	3	4	4	4	5	3	34	3	4	4	4	3	4	22	4	5	4	5	5	23	79
53	1	4	3	1	3	3	1	2	3	21	2	2	4	3	3	3	17	4	4	3	4	4	19	57
54	5	4	5	3	5	4	5	5	4	40	3	4	3	3	4	4	21	5	5	4	4	5	23	84



55	4	3	3	2	3	5	2	4	4	30	3	4	4	4	4	3	22	5	5	4	5	5	24	76
56	3	3	2	1	3	1	2	1	2	18	3	3	4	3	3	2	18	2	4	2	2	3	13	49
57	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	5	21	74
58	2	1	2	2	3	3	1	1	1	16	1	2	3	2	3	2	13	4	5	3	4	5	21	50
59	4	4	3	4	4	5	3	2	3	32	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	5	18	69
60	4	3	4	4	4	1	1	2	1	24	2	2	1	1	1	1	8	2	3	1	2	2	10	42
61	5	5	4	4	5	4	3	1	1	32	3	3	3	3	2	3	17	3	4	4	5	4	20	69
62	5	5	4	4	5	3	3	1	1	31	3	3	3	3	4	3	19	5	5	4	5	4	23	73
63	2	2	1	1	3	4	1	1	1	16	1	1	3	1	1	3	10	1	3	1	5	5	15	41
64	2	3	2	3	2	3	3	3	3	24	2	2	3	3	3	3	16	2	4	3	3	3	15	55
65	3	3	2	2	2	3	1	1	1	18	1	2	2	1	1	1	8	2	4	2	4	4	16	42
66	3	2	3	2	3	3	1	1	1	19	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	4	18	55
67	2	2	2	1	2	3	1	1	1	15	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	1	2	11	38
68	4	5	1	2	4	3	4	3	2	28	3	2	3	2	3	4	17	5	5	4	5	5	24	69
69	2	1	2	3	2	3	3	2	3	21	2	1	2	1	1	3	10	2	1	2	1	2	8	39
70	5	5	3	1	5	5	3	4	4	35	3	4	4	4	4	4	23	5	5	3	5	5	23	81
71	3	3	3	2	3	1	1	1	2	19	2	2	2	2	2	3	13	4	3	3	2	2	14	46
72	4	3	4	3	4	4	4	5	3	34	3	4	4	4	3	4	22	4	5	4	5	5	23	79
73	1	4	3	1	3	3	1	2	3	21	2	2	4	3	3	3	17	4	4	3	4	4	19	57
74	5	4	5	3	5	4	5	5	4	40	3	4	3	3	4	4	21	5	5	4	4	5	23	84
75	4	3	3	2	3	5	2	4	4	30	3	4	4	4	4	3	22	5	5	4	5	5	24	76
76	3	3	2	1	3	1	2	1	2	18	3	3	4	3	3	2	18	2	4	2	2	3	13	49
77	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	5	21	74
78	2	1	2	2	3	3	1	1	1	16	1	2	3	2	3	2	13	4	5	3	4	5	21	50
79	4	4	3	4	4	5	3	2	3	32	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	5	18	69
80	4	3	4	4	4	1	1	2	1	24	2	2	1	1	1	1	8	2	3	1	2	2	10	42

81	5	5	4	4	5	4	3	1	1	32	3	3	3	3	2	3	17	3	4	4	5	4	20	69
82	5	5	4	4	5	3	3	1	1	31	3	3	3	3	4	3	19	5	5	4	5	4	23	73
83	2	2	1	1	3	4	1	1	1	16	1	1	3	1	1	3	10	1	3	1	5	5	15	41
84	2	3	2	3	2	3	3	3	3	24	2	2	3	3	3	3	16	2	4	3	3	3	15	55
85	3	3	2	2	2	3	1	1	1	18	1	2	2	1	1	1	8	2	4	2	4	4	16	42
86	3	2	3	2	3	3	1	1	1	19	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	4	18	55
87	2	2	2	1	2	3	1	1	1	15	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	1	2	11	38
88	4	5	1	2	4	3	4	3	2	28	3	2	3	2	3	4	17	5	5	4	5	5	24	69
89	2	1	2	3	2	3	3	2	3	21	2	1	2	1	1	3	10	2	1	2	1	2	8	39
90	5	5	3	1	5	5	3	4	4	35	3	4	4	4	4	4	23	5	5	3	5	5	23	81
91	3	3	3	2	3	1	1	1	2	19	2	2	2	2	2	3	13	4	3	3	2	2	14	46
92	4	3	4	3	4	4	4	5	3	34	3	4	4	4	3	4	22	4	5	4	5	5	23	79
93	1	4	3	1	3	3	1	2	3	21	2	2	4	3	3	3	17	4	4	3	4	4	19	57
94	5	4	5	3	5	4	5	5	4	40	3	4	3	3	4	4	21	5	5	4	4	5	23	84
95	4	3	3	2	3	5	2	4	4	30	3	4	4	4	4	3	22	5	5	4	5	5	24	76
96	3	3	2	1	3	1	2	1	2	18	3	3	4	3	3	2	18	2	4	2	2	3	13	49
97	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	5	21	74
98	2	1	2	2	3	3	1	1	1	16	1	2	3	2	3	2	13	4	5	3	4	5	21	50
99	4	4	3	4	4	5	3	2	3	32	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	5	18	69
100	4	3	4	4	4	1	1	2	1	24	2	2	1	1	1	1	8	2	3	1	2	2	10	42
101	1	4	3	1	3	3	1	2	3	21	2	2	4	3	3	3	17	4	4	3	4	4	19	57
102	5	4	5	3	5	4	5	5	4	40	3	4	3	3	4	4	21	5	5	4	4	5	23	84
103	4	3	3	2	3	5	2	4	4	30	3	4	4	4	4	3	22	5	5	4	5	5	24	76
104	3	3	2	1	3	1	2	1	2	18	3	3	4	3	3	2	18	2	4	2	2	3	13	49
105	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	5	21	74
106	2	1	2	2	3	3	1	1	1	16	1	2	3	2	3	2	13	4	5	3	4	5	21	50
107	4	4	3	4	4	5	3	2	3	32	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	5	18	69
108	4	3	4	4	4	1	1	2	1	24	2	2	1	1	1	1	8	2	3	1	2	2	10	42

DESEMPEÑO LABORAL																											
Tiempo de trabajo					Trabajo en equipo					Productividad					Atención a los demás			Calidad de t.			T. bajo p.						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20								
1	5	3	1	5	14	1	3	3	5	5	17	5	5	4	14	4	5	1	10	5	5	4	14	1	3	4	73
2	5	4	1	5	15	5	3	4	5	5	22	5	5	2	12	5	5	1	11	5	5	4	14	1	3	4	78
3	1	1	1	1	4	1	3	1	5	4	14	5	5	1	11	3	5	1	9	5	5	5	15	1	1	2	55
4	5	3	2	5	15	4	2	3	5	4	18	5	3	4	12	4	5	3	12	5	5	5	15	3	3	6	78
5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	3	8	5	1	1	7	4	3	2	9	4	3	3	10	2	3	5	45
6	4	3	2	3	12	2	1	3	3	3	12	4	3	2	9	3	3	3	9	4	3	4	11	1	2	3	56
7	3	2	1	2	8	2	1	2	3	3	11	4	2	1	7	4	1	1	6	2	2	2	6	1	1	2	40
8	5	2	1	3	11	1	5	1	5	5	17	5	2	2	9	3	5	3	11	5	1	5	11	3	4	7	66
9	2	1	1	2	6	1	2	1	3	2	9	5	2	1	8	2	1	2	5	1	2	1	4	2	1	3	35
10	4	3	3	5	15	4	1	5	5	5	20	5	3	3	11	5	5	3	13	5	4	4	13	5	5	10	82
11	3	3	1	3	10	1	1	1	2	5	10	5	1	1	7	1	1	1	3	3	2	2	7	3	2	5	42
12	4	3	4	5	16	5	3	2	4	5	19	5	2	3	10	5	4	2	11	4	3	4	11	3	3	6	73
13	4	3	2	4	13	4	3	4	4	4	19	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	8	74
14	5	4	3	4	16	3	4	4	5	4	20	5	2	2	9	4	5	3	12	4	4	4	12	4	4	8	77
15	5	4	2	3	14	3	2	2	5	5	17	5	1	2	8	3	4	2	9	3	3	5	11	2	3	5	64
16	5	3	1	5	14	1	1	3	2	4	11	5	1	1	7	2	3	3	8	3	3	4	10	4	2	6	56
17	5	4	2	3	14	3	3	4	5	4	19	5	3	3	11	3	5	2	10	3	5	5	13	3	4	7	74
18	4	2	1	5	12	2	3	2	3	4	14	5	2	3	10	3	3	1	7	2	5	5	12	3	2	5	60
19	5	3	3	1	12	3	3	4	5	4	19	4	3	1	8	3	5	3	11	3	4	1	8	4	4	8	66
20	4	3	2	2	11	1	1	3	4	2	11	2	1	1	4	1	4	2	7	5	2	1	8	1	1	2	43
21	5	3	1	5	14	1	3	3	5	5	17	5	5	4	14	4	5	1	10	5	5	4	14	1	3	4	73
22	5	4	1	5	15	5	3	4	5	5	22	5	5	2	12	5	5	1	11	5	5	4	14	1	3	4	78
23	1	1	1	1	4	1	3	1	5	4	14	5	5	1	11	3	5	1	9	5	5	5	15	1	1	2	55
24	5	3	2	5	15	4	2	3	5	4	18	5	3	4	12	4	5	3	12	5	5	5	15	3	3	6	78
25	2	2	1	1	6	1	1	1	2	3	8	5	1	1	7	4	3	2	9	4	3	3	10	2	3	5	45
26	4	3	2	3	12	2	1	3	3	3	12	4	3	2	9	3	3	3	9	4	3	4	11	1	2	3	56
27	3	2	1	2	8	2	1	2	3	3	11	4	2	1	7	4	1	1	6	2	2	2	6	1	1	2	40
28	5	2	1	3	11	1	5	1	5	5	17	5	2	2	9	3	5	3	11	5	1	5	11	3	4	7	66
29	2	1	1	2	6	1	2	1	3	2	9	5	2	1	8	2	1	2	5	1	2	1	4	2	1	3	35
30	4	3	3	5	15	4	1	5	5	5	20	5	3	3	11	5	5	3	13	5	4	4	13	5	5	10	82

31	3	3	1	3	10	1	1	1	2	5	10	5	1	1	7	1	1	1	3	3	2	2	7	3	2	5	42
32	4	3	4	5	16	5	3	2	4	5	19	5	2	3	10	5	4	2	11	4	3	4	11	3	3	6	73
33	4	3	2	4	13	4	3	4	4	4	19	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	8	74
34	5	4	3	4	16	3	4	4	5	4	20	5	2	2	9	4	5	3	12	4	4	4	12	4	4	8	77
35	5	4	2	3	14	3	2	2	5	5	17	5	1	2	8	3	4	2	9	3	3	5	11	2	3	5	64
36	5	3	1	5	14	1	1	3	2	4	11	5	1	1	7	2	3	3	8	3	3	4	10	4	2	6	56
37	5	4	2	3	14	3	3	4	5	4	19	5	3	3	11	3	5	2	10	3	5	5	13	3	4	7	74
38	4	2	1	5	12	2	3	2	3	4	14	5	2	3	10	3	3	1	7	2	5	5	12	3	2	5	60
39	5	3	3	1	12	3	3	4	5	4	19	4	3	1	8	3	5	3	11	3	4	1	8	4	4	8	66
40	4	3	2	2	11	1	1	3	4	2	11	2	1	1	4	1	4	2	7	5	2	1	8	1	1	2	43
41	5	3	1	5	14	1	3	3	5	5	17	5	5	4	14	4	5	1	10	5	5	4	14	1	3	4	73
42	5	4	1	5	15	5	3	4	5	5	22	5	5	2	12	5	5	1	11	5	5	4	14	1	3	4	78
43	1	1	1	1	4	1	3	1	5	4	14	5	5	1	11	3	5	1	9	5	5	5	15	1	1	2	55
44	5	3	2	5	15	4	2	3	5	4	18	5	3	4	12	4	5	3	12	5	5	5	15	3	3	6	78
45	2	2	1	1	6	1	1	1	2	3	8	5	1	1	7	4	3	2	9	4	3	3	10	2	3	5	45
46	4	3	2	3	12	2	1	3	3	3	12	4	3	2	9	3	3	3	9	4	3	4	11	1	2	3	56
47	3	2	1	2	8	2	1	2	3	3	11	4	2	1	7	4	1	1	6	2	2	2	6	1	1	2	40
48	5	2	1	3	11	1	5	1	5	5	17	5	2	2	9	3	5	3	11	5	1	5	11	3	4	7	66
49	2	1	1	2	6	1	2	1	3	2	9	5	2	1	8	2	1	2	5	1	2	1	4	2	1	3	35
50	4	3	3	5	15	4	1	5	5	5	20	5	3	3	11	5	5	3	13	5	4	4	13	5	5	10	82
51	3	3	1	3	10	1	1	1	2	5	10	5	1	1	7	1	1	1	3	3	2	2	7	3	2	5	42
52	4	3	4	5	16	5	3	2	4	5	19	5	2	3	10	5	4	2	11	4	3	4	11	3	3	6	73
53	4	3	2	4	13	4	3	4	4	4	19	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	8	74
54	5	4	3	4	16	3	4	4	5	4	20	5	2	2	9	4	5	3	12	4	4	4	12	4	4	8	77
55	5	4	2	3	14	3	2	2	5	5	17	5	1	2	8	3	4	2	9	3	3	5	11	2	3	5	64
56	5	3	1	5	14	1	1	3	2	4	11	5	1	1	7	2	3	3	8	3	3	4	10	4	2	6	56
57	5	4	2	3	14	3	3	4	5	4	19	5	3	3	11	3	5	2	10	3	5	5	13	3	4	7	74
58	4	2	1	5	12	2	3	2	3	4	14	5	2	3	10	3	3	1	7	2	5	5	12	3	2	5	60
59	5	3	3	1	12	3	3	4	5	4	19	4	3	1	8	3	5	3	11	3	4	1	8	4	4	8	66
60	4	3	2	2	11	1	1	3	4	2	11	2	1	1	4	1	4	2	7	5	2	1	8	1	1	2	43
61	5	3	1	5	14	1	3	3	5	5	17	5	5	4	14	4	5	1	10	5	5	4	14	1	3	4	73
62	5	4	1	5	15	5	3	4	5	5	22	5	5	2	12	5	5	1	11	5	5	4	14	1	3	4	78
63	1	1	1	1	4	1	3	1	5	4	14	5	5	1	11	3	5	1	9	5	5	5	15	1	1	2	55
64	5	3	2	5	15	4	2	3	5	4	18	5	3	4	12	4	5	3	12	5	5	5	15	3	3	6	78
65	2	2	1	1	6	1	1	1	2	3	8	5	1	1	7	4	3	2	9	4	3	3	10	2	3	5	45

66	4	3	2	3	12	2	1	3	3	3	12	4	3	2	9	3	3	3	9	4	3	4	11	1	2	3	56
67	3	2	1	2	8	2	1	2	3	3	11	4	2	1	7	4	1	1	6	2	2	2	6	1	1	2	40
68	5	2	1	3	11	1	5	1	5	5	17	5	2	2	9	3	5	3	11	5	1	5	11	3	4	7	66
69	2	1	1	2	6	1	2	1	3	2	9	5	2	1	8	2	1	2	5	1	2	1	4	2	1	3	35
70	4	3	3	5	15	4	1	5	5	5	20	5	3	3	11	5	5	3	13	5	4	4	13	5	5	10	82
71	3	3	1	3	10	1	1	1	2	5	10	5	1	1	7	1	1	1	3	3	2	2	7	3	2	5	42
72	4	3	4	5	16	5	3	2	4	5	19	5	2	3	10	5	4	2	11	4	3	4	11	3	3	6	73
73	4	3	2	4	13	4	3	4	4	4	19	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	8	74
74	5	4	3	4	16	3	4	4	5	4	20	5	2	2	9	4	5	3	12	4	4	4	12	4	4	8	77
75	5	4	2	3	14	3	2	2	5	5	17	5	1	2	8	3	4	2	9	3	3	5	11	2	3	5	64
76	5	3	1	5	14	1	1	3	2	4	11	5	1	1	7	2	3	3	8	3	3	4	10	4	2	6	56
77	5	4	2	3	14	3	3	4	5	4	19	5	3	3	11	3	5	2	10	3	5	5	13	3	4	7	74
78	4	2	1	5	12	2	3	2	3	4	14	5	2	3	10	3	3	1	7	2	5	5	12	3	2	5	60
79	5	3	3	1	12	3	3	4	5	4	19	4	3	1	8	3	5	3	11	3	4	1	8	4	4	8	66
80	4	3	2	2	11	1	1	3	4	2	11	2	1	1	4	1	4	2	7	5	2	1	8	1	1	2	43
81	5	3	1	5	14	1	3	3	5	5	17	5	5	4	14	4	5	1	10	5	5	4	14	1	3	4	73
82	5	4	1	5	15	5	3	4	5	5	22	5	5	2	12	5	5	1	11	5	5	4	14	1	3	4	78
83	1	1	1	1	4	1	3	1	5	4	14	5	5	1	11	3	5	1	9	5	5	5	15	1	1	2	55
84	5	3	2	5	15	4	2	3	5	4	18	5	3	4	12	4	5	3	12	5	5	5	15	3	3	6	78
85	2	2	1	1	6	1	1	1	2	3	8	5	1	1	7	4	3	2	9	4	3	3	10	2	3	5	45
86	4	3	2	3	12	2	1	3	3	3	12	4	3	2	9	3	3	3	9	4	3	4	11	1	2	3	56
87	3	2	1	2	8	2	1	2	3	3	11	4	2	1	7	4	1	1	6	2	2	2	6	1	1	2	40
88	5	2	1	3	11	1	5	1	5	5	17	5	2	2	9	3	5	3	11	5	1	5	11	3	4	7	66
89	2	1	1	2	6	1	2	1	3	2	9	5	2	1	8	2	1	2	5	1	2	1	4	2	1	3	35
90	4	3	3	5	15	4	1	5	5	5	20	5	3	3	11	5	5	3	13	5	4	4	13	5	5	10	82
91	3	3	1	3	10	1	1	1	2	5	10	5	1	1	7	1	1	1	3	3	2	2	7	3	2	5	42
92	4	3	4	5	16	5	3	2	4	5	19	5	2	3	10	5	4	2	11	4	3	4	11	3	3	6	73
93	4	3	2	4	13	4	3	4	4	4	19	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	8	74
94	5	4	3	4	16	3	4	4	5	4	20	5	2	2	9	4	5	3	12	4	4	4	12	4	4	8	77
95	5	4	2	3	14	3	2	2	5	5	17	5	1	2	8	3	4	2	9	3	3	5	11	2	3	5	64
96	5	3	1	5	14	1	1	3	2	4	11	5	1	1	7	2	3	3	8	3	3	4	10	4	2	6	56
97	5	4	2	3	14	3	3	4	5	4	19	5	3	3	11	3	5	2	10	3	5	5	13	3	4	7	74
98	4	2	1	5	12	2	3	2	3	4	14	5	2	3	10	3	3	1	7	2	5	5	12	3	2	5	60
99	5	3	3	1	12	3	3	4	5	4	19	4	3	1	8	3	5	3	11	3	4	1	8	4	4	8	66

100	4	3	2	2	11	1	1	3	4	2	11	2	1	1	4	1	4	2	7	5	2	1	8	1	1	2	43
101	5	4	3	4	16	3	4	4	5	4	20	5	2	2	9	4	5	3	12	4	4	4	12	4	4	8	77
102	5	4	2	3	14	3	2	2	5	5	17	5	1	2	8	3	4	2	9	3	3	5	11	2	3	5	64
103	5	3	1	5	14	1	1	3	2	4	11	5	1	1	7	2	3	3	8	3	3	4	10	4	2	6	56
104	5	4	2	3	14	3	3	4	5	4	19	5	3	3	11	3	5	2	10	3	5	5	13	3	4	7	74
105	4	2	1	5	12	2	3	2	3	4	14	5	2	3	10	3	3	1	7	2	5	5	12	3	2	5	60
106	5	3	3	1	12	3	3	4	5	4	19	4	3	1	8	3	5	3	11	3	4	1	8	4	4	8	66
107	4	3	2	2	11	1	1	3	4	2	11	2	1	1	4	1	4	2	7	5	2	1	8	1	1	2	43
108	4	3	2	2	11	1	1	3	4	2	11	2	1	1	4	1	4	2	7	5	2	1	8	1	1	2	43

## Base de dato del cambio de la transformación

ADIMINISTRACIÓN DEL CAMBIO																				
Descongelamiento									Cambio propiamente dicho						Recongelamiento					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4
2	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4
3	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	5	5
4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3
5	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	2	4	4
6	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
7	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2
8	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	5	5	4	5	5
9	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2
10	5	5	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5
11	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2
12	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5
13	1	4	3	1	3	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4
14	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5
15	4	3	3	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5
16	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	4	3	3	2	2	4	2	2	3
17	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5
18	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	2	4	5	3	4	5
19	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5
20	4	3	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2

## Resultado de la fiabilidad del cambio de la transformación

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de componentes
,944	20

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	56,1000	219,042	,664	,941
VAR00002	56,1500	218,766	,652	,941
VAR00003	56,5500	225,629	,539	,943
VAR00004	57,0000	235,579	,229	,948
VAR00005	55,9500	220,471	,734	,940
VAR00006	56,1500	221,924	,585	,942
VAR00007	57,1000	216,516	,710	,940
VAR00008	57,2000	214,800	,675	,941
VAR00009	57,2000	223,958	,556	,943
VAR00010	56,9500	225,734	,727	,941
VAR00011	56,7500	219,039	,836	,938
VAR00012	56,4000	227,621	,622	,942
VAR00013	56,8500	220,239	,784	,939
VAR00014	56,7500	219,355	,780	,939
VAR00015	56,4500	223,208	,722	,940
VAR00016	56,0000	215,789	,723	,940
VAR00017	55,4500	222,576	,663	,941
VAR00018	56,4500	219,208	,820	,939
VAR00019	55,7000	216,432	,643	,942
VAR00020	55,4500	219,734	,660	,941



## Base de dato del desempeño laboral

	DESEMPEÑO LABORAL																			
	Tiempo de trabajo				Trabajo en equipo					Productividad			Atención a los demás			Calidad de t.			T. bajo p.	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	3	1	5	1	3	3	5	5	5	5	4	4	5	1	5	5	4	1	3
2	5	4	1	5	5	3	4	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	4	1	3
3	1	1	1	1	1	3	1	5	4	5	5	1	3	5	1	5	5	5	1	1
4	5	3	2	5	4	2	3	5	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3	3
5	2	2	1	1	1	1	1	2	3	5	1	1	4	3	2	4	3	3	2	3
6	4	3	2	3	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	1	2
7	3	2	1	2	2	1	2	3	3	4	2	1	4	1	1	2	2	2	1	1
8	5	2	1	3	1	5	1	5	5	5	2	2	3	5	3	5	1	5	3	4
9	2	1	1	2	1	2	1	3	2	5	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
10	4	3	3	5	4	1	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	4	4	5	5
11	3	3	1	3	1	1	1	2	5	5	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2
12	4	3	4	5	5	3	2	4	5	5	2	3	5	4	2	4	3	4	3	3
13	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
14	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	2	2	4	5	3	4	4	4	4	4
15	5	4	2	3	3	2	2	5	5	5	1	2	3	4	2	3	3	5	2	3
16	5	3	1	5	1	1	3	2	4	5	1	1	2	3	3	3	3	4	4	2
17	5	4	2	3	3	3	4	5	4	5	3	3	3	5	2	3	5	5	3	4
18	4	2	1	5	2	3	2	3	4	5	2	3	3	3	1	2	5	5	3	2
19	5	3	3	1	3	3	4	5	4	4	3	1	3	5	3	3	4	1	4	4
20	4	3	2	2	1	1	3	4	2	2	1	1	1	4	2	5	2	1	1	1

## Resultado de la fiabilidad del desempeño laboral

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de componentes
,912	20

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	57,8500	193,082	,615	,907
VAR00002	59,0500	200,366	,558	,909
VAR00003	60,1000	202,411	,465	,910
VAR00004	58,5000	189,316	,576	,908
VAR00005	59,4500	186,576	,683	,905
VAR00006	59,5500	198,787	,457	,910
VAR00007	59,2000	191,326	,637	,906
VAR00008	57,8500	191,818	,682	,905
VAR00009	57,8500	197,187	,628	,907
VAR00010	57,2000	208,695	,281	,913
VAR00011	59,3000	196,958	,433	,912
VAR00012	59,8000	193,116	,722	,905
VAR00013	58,6000	194,674	,593	,907
VAR00014	58,0500	182,787	,784	,902
VAR00015	59,7000	206,116	,310	,913
VAR00016	58,1000	198,095	,463	,910
VAR00017	58,3500	193,292	,573	,908
VAR00018	58,2500	190,934	,565	,908
VAR00019	59,3000	200,116	,375	,913
VAR00020	59,1000	188,305	,770	,903