



**Universidad  
Norbert Wiener**

**Escuela de Posgrado**

**Tesis**

**Evaluación de desempeño y resistencia al cambio tecnológico del  
personal administrativo en el poder judicial de Lima Norte, 2023**

**Para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública y  
Gobernabilidad**

**Presentado Por:**

**Autor: Sánchez Herrera, Elsy**

**Código ORCID: 0000-0002-6277-0284**

**Asesor: Mg. Vargas Merino, Jorge Alberto**


**Código ORCID: 0000-0002-3084-8403**

**Línea de Investigación General**

**Sociedad y Transformación Digital**

**Lima – Perú**

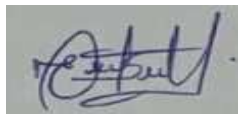
**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, **Sánchez Herrera, Elsy** Egresado(a) de la Escuela Académica Profesional de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "**Evaluación de desempeño y resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el poder judicial de Lima Norte, 2023**" Asesorado por el docente: VARGAS MERINO JORGE ALBERTO. con DNI 41843715 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0002-3084-8403> tiene un índice de similitud de (17) (DIECISIETE)% con código oid:14912:257423838 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
 Egresado: Elsy Sánchez Herrera  
 DNI:43093646

.....  
 Firma de autor 2  
 Nombres y apellidos del Egresado  
 DNI: .....



.....  
 Firma  
 Asesor: Jorge Alberto Vargas Merino  
 DNI: 41843715

Lima, 25 de agosto de 2023

## **DEDICATORIA**

A mis padres y hermanos, que con sus sabias enseñanzas permitieron mi realización personal y profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi asesor por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por todos sus consejos, los llevaré grabados para siempre en la memoria en mi futuro profesional.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
CAPÍTULO 1. EL PROBLEMA .....	12
1.1. Planteamiento del problema .....	12
1.2. Formulación del Problema .....	15
1.2.1. <i>Problema General</i> .....	15
1.2.2. <i>Problemas Específicos</i> .....	15
1.3. Objetivos de la Investigación .....	15
1.3.1. <i>Objetivo General</i> .....	15
1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....	15
1.4. Justificación de la Investigación .....	16
1.4.1. <i>Teórica</i> .....	16
1.4.2. <i>Metodológica</i> .....	16
1.4.3. <i>Práctica</i> .....	17
1.5. Limitaciones de la Investigación.....	17
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	19
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	19
2.2. Bases Teóricas.....	24
2.3. Formulación de Hipótesis .....	35
2.3.1. Hipótesis General .....	35
2.3.2. Hipótesis Específicas.....	35
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....	36
3.1. Método de la Investigación .....	36

3.2. Enfoque de la Investigación .....	36
3.4. Diseño de la Investigación .....	37
3.5. Nivel de la Investigación.....	37
3.6. Población, Muestra y Muestreo.....	38
3.6.1. Población .....	38
3.6.2. Muestra .....	38
3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	41
3.7.1. Técnica .....	41
3.7.2. Descripción de Instrumentos .....	41
3.7.3. Validación .....	42
3.7.4. Confiabilidad.....	43
3.8. Procesamiento y Análisis de Datos .....	45
3.9. Aspectos Éticos .....	46
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	47
4.1. Resultados .....	47
4.1.1. Análisis Descriptivo de los Resultados .....	47
4.1.2. Prueba de Hipótesis.....	51
4.1.3. Discusión de los Resultados.....	56
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
5.1. Conclusiones .....	63
5.2. Recomendaciones .....	64
REFERENCIAS.....	66
ANEXOS .....	76
Anexo 1. Matriz de Consistencia .....	77
Anexo 2. Instrumentos .....	78
Anexo 3. Validez del Instrumento .....	82
Anexo 4 Confiabilidad del Instrumento Cálculo de confiabilidad mediante alfa de Cronbach (Evaluación de Desempeño).....	100
Anexo 5. Aprobación del Comité de Ética .....	102
Anexo 6. Formato de consentimiento informado .....	103

Anexo 7. <i>Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos</i> .....	105
Anexo 8. <i>Informe del asesor de Turnitin</i> .....	106

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1.0</i> .....	39
Matriz de Operacionalización de Variables: Evaluación de desempeño laboral.....	39
Tabla 1.1 .....	40
Matriz de Operacionalización de Variables: Resistencia al cambio tecnológico .....	40
Tabla 2 .....	44
Resultado de confiabilidad (Cuestionario resistencia al cambio tecnológico) .....	44
Tabla 3 .....	45
Resultado de Confiabilidad (Resistencia al Cambio Tecnológico) .....	45
Tabla 4 .....	47
Distribución de frecuencia de la variable Desempeño laboral.....	47
Tabla 5 .....	48
Distribución de frecuencia de la dimensión Aprendizaje continuo .....	48
Tabla 6 .....	48
Distribución de frecuencia de la dimensión relaciones personales.....	48
Tabla 7 .....	48
Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso con el servicio público .....	48
Tabla 8 .....	49
Distribución de frecuencia de la variable Resistencia al cambio tecnológico .....	49
Tabla 9 .....	49
Distribución de frecuencia de la dimensión Negación .....	49
Tabla 10 .....	50
Distribución de frecuencia de la dimensión resistencia .....	50
Tabla 11 .....	50
Distribución de frecuencia de la dimensión Exploración .....	50
Tabla 12 .....	50
Distribución de frecuencia de la dimensión Aceptación.....	50
Tabla 13 .....	51
Prueba de normalidad aplicada .....	51
Tabla 14 .....	52



Correlación de las variables evaluación de desempeño y resistencia al cambio tecnológico.....	52
Tabla 15 .....	53
Correlación del aprendizaje continuo y resistencia al cambio tecnológico .....	53
Tabla 16 .....	54
Correlación de relaciones personales y resistencia al cambio tecnológico.....	54
Tabla 17 .....	55
Correlación de comportamiento con el servicio público y resistencia al cambio tecnológico.....	55

## RESUMEN

En este estudio se determinó la relación entre la evaluación de desempeño laboral y la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte para el año 2022. Se utilizó un enfoque cuantitativo hipotético-deductivo, con un diseño no experimental y correlacional transversal. La muestra estuvo compuesta por 80 participantes. Los resultados indicaron un nivel de significancia según Kolmogorov-Smirnov de ( $\text{Sig.} = ,000 < 0,05$ ), lo cual indica que los datos no presentan normalidad y se debe utilizar la prueba no paramétrica de Rho Spearman para contrastar la hipótesis; asimismo, se presenta una correlación es negativa y significativa entre las variables evaluación de desempeño y resistencia al cambio tecnológico (-0,504). Por lo que, cuando se tiene una mayor evaluación de desempeño se cuenta con una menor resistencia al cambio. Asimismo, existe una relación inversa y significativa entre; la dimensión aprendizaje continuo con la resistencia al cambio tecnológico (-0,530), las relaciones personales con la resistencia al cambio tecnológico (0,505) y el compromiso con el servicio público y la resistencia al cambio tecnológico (-0,524). Esto sugiere que la evaluación de desempeño contribuye para medir la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, considerando factores como las relaciones personales, el aprendizaje continuo y el compromiso con el servicio público.

**Palabras clave:** Evaluación, desempeño, resistencia al cambio, cambio tecnológico.

## ABSTRACT

In this study, the relationship between the evaluation of job performance and the resistance to technological change of the administrative staff of the Judiciary of Northern Lima for the year 2022 was determined. A hypothetical-deductive quantitative approach was used, with a non-experimental and cross-correlational design. The sample consisted of 80 participants. The results indicated a level of significance according to Kolmogorov-Smirnov of (Sig.= .000 < 0.05), which indicates that the data not present normality and the Rho Spearman no parametric test should be used to contrast the hypothesis; likewise, there is a negative and significant correlation between the variables performance evaluation and resistance to technological change (-0.504). Therefore, when there is a higher performance evaluation, there is less resistance to change. Likewise, there is an inverse and significant relationship between; the continuous learning dimension with resistance to technological change (-0.530), personal relationships with resistance to technological change (0.505) and commitment to public service and resistance to technological change (-0.524). This suggests that the performance evaluation contributes to measure the resistance to technological change of the administrative staff of the Judiciary of North Lima, considering factors such as personal relationships, continuous learning and commitment to public service.

**Keywords:** Evaluation, performance, resistance to change, technological change.

## CAPÍTULO 1. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

Los procesos judiciales en América Latina tienen características similares, con respecto a la lentitud de procedimientos, debido a la sobrecarga de expedientes que tienen por resolver los fiscales, jueces y funcionarios del poder judicial, por la escasez al acceso de información porque se encuentra bajo una situación de escasez de recursos.(CAF, 2022).

En los últimos años, existe la tendencia de evaluar el desempeño laboral con base a las competencias conductuales (Germond y Martin, 2020). Sin embargo, una evaluación del desempeño aplicada de forma no adecuada contribuye a generar un sentimiento de no reconocimiento (Mohamed, 2019). En caso contrario, puede funcionar y traer beneficios si se implementa, pero no como un proceso aislado (Staroňová et al., 2018). No obstante, a medida que las empresas evolucionan, los cambios son más permanentes y la resistencia de los empleados se vuelve un factor crítico (Trofímová, 2020). Específicamente, en lo que concierne al cambio tecnológico, que se relaciona con la calidad de la prestación de servicios, porque la tecnología tiene el poder de modificar la naturaleza del trabajo (Archibong y Abbas, 2021).

(CEJA, 2022), Es un organismo intergubernamental, que apoya el cambio tecnológico y brinda la asistencia a los Gobiernos de América Latina, a sus Poderes Judiciales y otras instituciones de justicia; proporcionando los estudios técnicos e intercambiar información para el buen desempeño a través de la capacitación especializada para la toma de decisiones y el buen

manejo de las políticas en los países de América, Este organismo fomenta el cambio tecnológico para el buen desempeño laboral de todas las instituciones en sus procesos judiciales, promoviendo e incentivando que los cambios son procesos que mejoraran las funciones.

Su causa, es una cultura organizacional débil (Pacheco et al., 2020). Esto se vincula directamente con el uso de la tecnología que, ante los avances que implica su implementación, se registran dificultades en su ejecución y la resistencia por parte del personal. Esto obedece, según Tabares et al. (2018) a factores como la falta de capacitación, desconocimiento de las capacidades y el poco conocimiento sobre este recurso, pudiendo afectar la productividad de las organizaciones por la negativa a los cambios. Al respecto, Salgado et al. (2018) expone que los cambios son parte importante de los propósitos que tienen las organizaciones para transitar de un estado actual a un estado futuro, buscando mejor productividad. En este proceso es central la incorporación de la innovación tecnológica. Pérez et al. (2017) destaca que las problemáticas que se presentan en este contexto están dadas por las asimetrías entre lo que se aplica y la preparación de los empleados y la tendencia a no aceptar los proyectos de transformación que se implementan.

Ahora bien, en el marco del Poder Judicial en Perú, la evaluación del desempeño indica que no hay una asociación directa entre la carga procesal y el número de servidores públicos asignados a cada órgano jurisdiccional, por el contrario, el nivel de eficiencia y rendimiento es medido por el perfil profesional, los años de experiencia y las competencias, entre ellas, las tecnológicas (Lama, 2021). Es por ello que, tanto magistrados como funcionarios, tienen la obligación de modificar el modo de ejecución tradicional por el uso de recursos informáticos introducidos con el avance de la gobernanza digital y el impulso dado por la pandemia COVID-19 (Borinsky y Leal, 2020). Este enfrentamiento a nuevas prácticas y roles genera resistencia al

cambio tecnológico (Gutiérrez y Aguilar, 2019).

Específicamente, en el Poder Judicial de Lima Norte, el desempeño laboral ha disminuido, según cifras suministradas por la Gerencia General del Poder Judicial (2020) para culminó del 2020 específicamente, los últimos seis meses presentaba una tasa de congestión de procesos en trámite del 3.41%, una tasa de resolución de 1.25 y disminución en el nivel de crecimiento de procesos principales resueltos de -55.8%. Una de las causas de esta baja en el rendimiento ha sido la incorporación de la tecnología para la ejecución de los procedimientos administrativos manifestada por la falta de interés para adquirir nuevos conocimientos, la pérdida de relaciones humanas y actitudes poco amables, con adeudo hacia la atención ciudadana, así como negación hasta llegar a la demostrada resistencia al cambio tecnológico.

De continuar esta situación, la tasa de afectación en los procesos judiciales será mayor convirtiéndose en un factor interno que obstaculizará la evolución de la gobernanza y la justicia digital en el Perú por el evidente retardo en la ejecución de las funciones administrativas, como explica Lama (2021) “en tanto el exceso de carga procesal tiene como efecto la demora en los procesos judiciales que afecta directamente a lo justiciable” (p. 21).

Por lo tanto, como alternativa de solución se propone establecer una correspondencia pertinente a la evaluación de desempeño y la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, en Perú, sustentado en la premisa de a mayor sensación de pérdida existe una mayor resistencia al cambio tecnológico y, por ende, un mal desempeño laboral; por lo que la presente investigación pretendió desarrollar un plan de acciones de mejora para solucionar en el corto plazo los problemas de resistencia al cambio tecnológico y se produzca por ende la mejora en el desempeño.

## **1.2. Formulación del Problema**

### ***1.2.1. Problema General***

¿Cómo la evaluación de desempeño laboral se relaciona con la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023?

### ***1.2.2. Problemas Específicos***

¿Cómo el aprendizaje continuo de la evaluación de desempeño laboral se relaciona con la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023?

¿Cómo las relaciones personales de la evaluación de desempeño laboral se relacionan con la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023?

¿Cómo el compromiso con el servicio público de la evaluación de desempeño laboral se relaciona con la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### ***1.3.1. Objetivo General***

Determinar la relación entre la evaluación de desempeño laboral y la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.

### ***1.3.2. Objetivos Específicos***

1. Identificar como el aprendizaje continuo de la evaluación de desempeño laboral se

relaciona con el cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.

2. Identificar como las relaciones personales de la evaluación de desempeño laboral se relaciona con el cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.
3. Identificar como el compromiso con el servicio público de la evaluación de desempeño laboral se relaciona con el cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.

#### **1.4. Justificación de la Investigación**

##### ***1.4.1. Teórica***

La investigación aportará conocimiento científico en cuanto al desempeño laboral y la resistencia al cambio tecnológico en el contexto judicial, identificando aspectos relevantes para reducir la resistencia al cambio en beneficio del desempeño laboral de sus colaboradores. A pesar de la importancia de las teorías y estudios referentes a la resistencia al cambio existen escasos estudios de esta variable en relación al desempeño laboral que permitan su conocimiento y aplicación en las organizaciones. En este sentido, los resultados de la presente investigación pueden ser utilizados como guía y fuente de información para la realización de futuras investigaciones.

##### ***1.4.2. Metodológica***

Desde una perspectiva científica, la investigación se enfocó en procesos que conducen a la exploración de la realidad para la obtención informativa de elementos que ayuden a dar



respuesta a las hipótesis planteadas e interpretar, a partir de ello, si existe o no convergencia entre las unidades de análisis: evaluación de desempeño laboral y resistencia al cambio tecnológico; de este modo, se validaron los resultados y su similitud con otras investigaciones; buscando tener conocimiento de la replicabilidad de las variables en distintos contextos.

Se tomó en consideración el método científico con un enfoque cuantitativo cuyos instrumentos de investigación han sido previamente validados para asegurar la validez y confiabilidad de los resultados, materiales que se pondrán a disposición de investigadores que consideren estudiar la misma temática.

### ***1.4.3. Práctica***

La investigación respondió a una necesidad contextualizada en el campo de las organizaciones judiciales, relacionada con la importancia del desempeño y la apropiación de las tecnologías como recursos aliados en el logro de los objetivos, entendiendo que es común que se presente resistencia ante los cambios aplicados y, en consecuencia, puede afectar la evaluación de desempeño laboral de los funcionarios del área administrativa del Poder Judicial de Lima Norte. Por tanto, hay un beneficio directo para la mencionada institución.

## **1.5. Limitaciones de la Investigación**

La limitación para efectuar esta investigación fue el uso de los recursos humanos que incluyeron el asesor de la tesis con grado académico Magister y los informantes/trabajadores del Poder Judicial de Lima Norte que cumplían funciones administrativas y se encontraban bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 728. Se efectuó en el área administrativa de la sede central de la Corte Suprema de Justicia del Poder Judicial de Lima Norte, ubicada en la avenida

Carlos Izaguirre 176, Independencia. También fueron necesarios recursos materiales: Equipos de computación, de impresión y servicio de Internet.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la Investigación

**Salinas (2022)** presentó una investigación con el objetivo de “Determinar los factores que contribuyen a la resistencia al cambio tecnológico y que afectan el desempeño laboral en la industria maquiladora de la ciudad de Tecate, Baja California”. La metodología considerada fue cuantitativa y descriptiva, aplicada a 436 sujetos. Los datos aportados permitieron establecer que el 47% de los trabajadores afirma que la empresa se preocupa por su capacitación en cuanto al uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, sin embargo, el 70.5% afirma que el cambio les genera ansiedad, el 41.4% no quieren que sus actividades se enfoquen en el uso de tecnologías y el 46.9% afirma que es más fácil trabajar con el uso de un computador y material digitalizado. Concluyendo que los trabajadores están de acuerdo con implementar cambios a nivel tecnológico con la capacitación que reciben y comprendiendo la importancia de ello para avanzar en sus actividades diarias. Este antecedente se relaciona con la actual investigación al haber analizado la variable resistencia al cambio aun cuando el contexto es totalmente diferente.

**Barbosa y Ortega (2021)** presentaron una investigación con el objetivo de “analizar la influencia de los factores asociados a la resistencia al cambio de la reforma del servicio civil de los servidores públicos del Gobierno Regional de Lambayeque”. El problema que condujo a la investigación fue la necesidad de actualización de los servicios públicos, la transparencia de la

gestión administrativa y el buen desempeño a razón de la Ley N.º30057. En este sentido, se enfrentaron a una metodología no experimental, transversal y cuantitativa, además de considerar una muestra finita de 76 servidores públicos. El procesamiento de los datos demostró la hipótesis alterna pues los factores personales en un 56% se asociaron con la resistencia al cambio, después de obtener un grado de significancia de Chi Cuadrado de “es de 0,040, al ser  $0,040 < 0.05$ ; se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ ”. Este antecedente se relaciona directamente con las dos variables de la investigación en curso.

**Morales y Quiroz (2020)** desarrollaron un estudio en la región de Carabayllo, enfocada en los trabajadores de la fiscalía provincial penal corporativa Especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familia de Carabayllo cuyo objetivo fue “evaluar la relación del trabajo en equipo con el desarrollo organizacional”. El problema que dio paso a este procedimiento fue la falta de habilidades comunicacionales y la verticalidad en la atención ciudadana. Para cotejar la realidad se llevó a cabo un estudio no experimental de tipo correlacional y descriptivo, con una población de 40 trabajadores públicos. Los resultados arrojaron que el trabajo en equipo se relaciona significativamente con el desarrollo organizacional en un nivel de significancia fue = 0.000 menor al valor  $p = 0.05$  que demuestra que el trabajo en equipo no siempre está asociada a los buenos resultados. Esta investigación se relaciona con el estudio en cursos porque se enfoca en la evaluación de desempeño de los funcionarios de la fiscalía y atiende las relaciones interpersonales.

**Sourdin et al. (2020)** efectuaron un estudio cuyo objetivo fue “analizar cómo algunos países se han adaptado al cambio de modo en línea para la resolución de disputas, manteniendo al mismo tiempo un enfoque en el acceso a la justicia”. Metodológicamente, adoptó un enfoque comparativo para hacer un seguimiento a las respuestas de los sistemas judiciales en

Norteamérica, Asia, Oceanía, África y Europa. Concluyen que el uso de tecnologías en algunos tribunales son el reflejo del significado de justicia en su sentido tradicional por lo cual la capacidad de los tribunales para adoptar tecnologías más nuevas irrumpe en su modelo de justicia para llevarlo a la justicia en línea; en algunos casos, donde la tecnología ha estado disponible y es apropiada para su uso, los funcionarios no necesariamente han sido apoyados para realizar su papel en línea.

**Valle y Vega (2019)** llevaron a cabo un estudio en Apurímac, Perú, cuyo objetivo fue “interpretar las diferencias en la predisposición al cambio organizacional” se realizó a nivel regional y consistió en una investigación comparativa, básica y mixta, cuya muestra no probabilística e intencional fueron los servidores públicos administrativos de las unidades de gestión educativa local (UGEL). El problema fue la resistencia al cambio organizacional. Los resultados se procesaron mediante T Student. Luego de comparar los datos se determinó que la hipótesis alterna quedó rechazada y se aprobó la hipótesis nula con p-valor mayor a 0.05 resultando que no existen diferencias significativas a favor del cambio organizacional, es decir existe resistencia a modificar su gestión administrativa. Este estudio se relaciona de manera directa con las dimensiones de la variable resistencia al cambio tecnológico porque enfoca desde una postura organizacional la negación de los trabajadores hacia considerar nuevas prácticas laborales.

**Claudio (2018)** desarrolló una investigación en las delegaciones policiales de Independencia, Perú con el objetivo de “determinar la relación que existe entre la Resistencia al cambio y la inteligencia emocional”. El problema se enfocó en la resistencia que muestra el personal administrativo de las delegaciones policiales por aceptar la evaluación de desempeño, la acreditación profesional y la discusión de sus funciones. De allí que para determinar si esta

resistencia al cambio tiene o no que ver con la inteligencia emocional se procedió aplicar un estudio correlacional y cuantitativo, no experimental y transversal, por medio de un análisis de Rho de Spearman que arrojó que existe una correlación moderada de 647 y un valor  $p=0,000$  menor al nivel de 0,05. Este antecedente se relaciona con las dimensiones de las variables evaluación de desempeño y resistencia al cambio tecnológico, específicamente en aprendizaje continuo y resistencia.

**Prado (2018)** realizó un estudio cuyo objetivo fue “determinar la correlación entre la resistencia al cambio y el trabajo en equipo” el mismo se ejecutó durante el año 2016 en la Sede del Gobierno Regional de Ayacucho y tuvo como población al personal de la misma, presentando una metodología cuantitativa, correlacional, básica, no experimental y resultando de un proceso no aleatorio una muestra de 75 trabajadores. El problema que condujo al estudio entre otros tantos la falta de interrelación personal lo que dificulta fraguar cambios que beneficien a la gestión administrativa de la entidad. De allí que una vez correlacionados los datos se aceptó la hipótesis general quedando demostrado una relación inversa y significativa de  $Rho = -0,420$  y  $p = 0,000$  para la resistencia al cambio y el trabajo en equipo. Este estudio se relaciona con las dimensiones relaciones personales, negación, resistencia y aceptación, ya que el personal administrativo de la Sede del Gobierno Regional de Ayacucho, en un 84% manifestó resistirse a los cambios.

**Mejía (2018)** en su artículo cuyo objetivo fue “conocer la relación existente entre la actitud y la resistencia al cambio presentada por los docentes con el uso de las tecnologías de la información y comunicación dentro de los procesos de innovación educativa” se desarrolló mediante una metodología básica, descriptiva y de campo un cuestionario aplicado a 179 docentes. El problema radicó en el uso e implementación de las TIC en el aula. Los resultados

descriptivos arrojaron una frecuencia de mayor resistencia al cambio tecnológico por parte de los hombres y del personal fijo de la institución educativa, sin embargo, el 86% se mantiene neutro ante la resistencia al cambio. El antecedente se relaciona con la investigación en curso porque aborda la resistencia al cambio tecnológico.

**De Moraes y Aquino (2018)** realizaron una investigación cuyo objetivo consistió en “examinar las relaciones entre los recursos, la innovación y el desempeño en los tribunales”. Midieron el desempeño brasileño de un total de veinticuatro tribunales laborales entre 2003 y 2013, a través de índices de Malmquist y análisis de frontera estocástica que corresponde a modelos cuantitativos teóricos y empíricos, utilizando enfoques paramétricos y no paramétricos aplicada a una muestra de 253 observaciones en los años 2006 y 2012, respectivamente. Concluyen que la inversión en el adiestramiento del personal y la capacidad instalada de la corte son determinantes en el funcionamiento eficiente de los tribunales.

**Giri et al. (2018)** realizaron un estudio cuyo objetivo consistió en “explorar los desafíos de la prestación eficaz de servicios en la función pública como la implementación de la gobernanza electrónica en Nepal”. Basándose en una investigación cuantitativa aplicaron un cuestionario a 126 funcionarios públicos de las organizaciones gubernamentales. Concluyeron que los desafíos más relevantes en la consumación de la gobernanza electrónica son la infraestructura, el desarrollo del recurso humano y la brecha digital; siendo elementos obstaculizadores la influencia de intermediarios y sindicatos, demasiados niveles en la toma de decisiones, exceso de agencias gubernamentales y empleados, la marcada orientación al proceso y no a los resultados, la falta de responsabilidad individual de los funcionarios y la existente centralización de la autoridad que resta autonomía a los servidores públicos.

## **2.2. Bases Teóricas**

### ***2.2.1. Evaluación de Desempeño Laboral***

La evaluación de desempeño es el proceso a través del cual se mide, la productividad de los empleados para asignar recompensas en función de sus resultados; es una parte esencial del esfuerzo para abordar los problemas organizacionales, impulsando que los empleados actúen en interés del empleador (Cappelli y Conyon, 2018). Según el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2018) para medir el desempeño laboral se debe hacer mediante el uso de competencias transversales específicamente en sus dimensiones aprendizaje cognitivo, relaciones personales y compromiso con el servicio público. En resumen, la evaluación del desempeño laboral es la respuesta de las capacidades profesionales que manifiesta el actor del ejercicio, así como la interacción correcta con los colaboradores en la organización y el nivel de desempeño individual dispuesto al servicio de todos y como expresa (Guartán, et al., 2019).

Matabanchoy et al. (2018) indicaron que la evaluación de desempeño laboral es un proceso en el que se mide la aptitud, competencia, habilidad y eficiencia de un colaborador en relación con el desempeño de sus tareas dentro de una empresa durante un período predeterminado es el proceso de evaluación del desempeño laboral. Tiene como objetivo determinar la contribución real de cada empleado a los objetivos comerciales de la empresa. A partir de evaluaciones del desempeño del capital humano se desarrollan estrategias que ayuden a incrementar la productividad del negocio.



## **Técnicas para evaluar el desempeño laboral**

Guartan et al. (2019) afirman que hay dos categorías de técnicas de evaluación del desempeño laboral: las que evalúan el rendimiento pasado a la luz de los eventos pasados y aquellos que pronostican y analizan eventos futuros; Las técnicas más populares son las siguientes:

(1) Escala de puntuación, la evaluación del desarrollo de los colaboradores debe hacerse en una escala de menor a mayor, y debe basarse únicamente en las opiniones de la persona evaluada. A cada aspecto de la evaluación se le debe dar un valor numérico.

(2) Lista de verificación, una lista de verificación con valores, que permite la cuantificación, es el resultado final de que el evaluador elija las oraciones que le dan una idea de las características y etapa de desarrollo del colaborador. Este método puede dar una cuenta precisa de qué tan bien el empleado desempeñó sus funciones.

(3) Método de selección forzada, la efectividad del colaborador en cada área pertinente se puede calcular mediante la suma de la cantidad de veces que cada punto fue seleccionado por el evaluador, resultando en las áreas que necesitan ser mejoradas. El evaluador tiene la obligación de elegir la frase que más se asemeje a la actuación del evaluado, tomando como referencia el hecho de que hay dos afirmaciones que pueden ser positivas o negativas.

(4) Método de registro de acontecimientos críticos, con este enfoque, el evaluador registra todos los días las acciones notables que ha realizado la persona evaluada.

(5) Escalada de calificación conductual, para disminuir la subjetividad y la distorsión, se emplea un sistema de evaluación del desempeño de los empleados frente a un conjunto de indicadores de comportamiento predeterminados.

### **2.2.1.1. El Aprendizaje Continuo.**

Aparicio y Ostos (2021) mencionan que el objetivo del aprendizaje continuo es dar a las personas la oportunidad de desarrollar las habilidades y destrezas que ya poseen y aplicar en el lugar de trabajo. De acuerdo Martínez et al. (2020) menciona que con el aprendizaje continuo implica la búsqueda constante de oportunidades para mejorar las habilidades y destrezas requeridas para desempeñar su trabajo.

La capacidad para aprender de los empleados, es un proceso interpersonal, en el cual un conocimiento nuevo es fundamental para la innovación y la generación de ideas dentro de la organización, así como en la toma de decisiones y ser intercambiados con otros colaboradores; motiva al individuo para ser capaz de aplicarlos en su función diaria y, en consecuencia, incrementa el índice de inteligencia organizacional en su conjunto al permitir identificar las oportunidades de mejora en base a los desarrollo tecnológicos existentes (Echeverri et al., 2018).

La teoría de liderazgo ve en el aprendizaje continuo el camino de crecimiento de las organizaciones manifestado en el entusiasmo permanente por cambiar por medio de la adquisición de nuevos conocimientos que actúan como modificadores de la conducta (Sosa, 2020). Este comportamiento es propio de las filosofías lean y agile las cuales ponen en el centro la capacidad de aprendizaje individual y grupal como factor clave para la adaptación rápida a los cambios empresariales (Reyes, 2020). Finalmente, desde la perspectiva de las políticas públicas esto implica eliminar las barreras entre educación y capacitación laboral para ayudar a los colaboradores a transformarse y, de este modo, adaptarse a las nuevas oportunidades por medio del desarrollo de habilidades para mejorar el crecimiento y la productividad (Busso et al., 2017).

### **2.2.1.2.Las Relaciones Personales.**

Las relaciones personales para ser más competitivo, debe estar dispuesto a aprender con frecuencia. El aprendizaje continuo implica la búsqueda constante de oportunidades para mejorar las habilidades y destrezas requeridas para desempeñar su trabajo. (Calva et al., 2019). Asimismo, Son las conexiones recíprocas que se establecen entre dos o más individuos. Debe interactuar con compañeros de trabajo, clientes, proveedores, subordinados, etc. mientras trabaja (Fontana, 2020)

Un primer enfoque de las relaciones personales lo aporta la religión, García (2018) sostiene que estas son aquellos nexos entre personas, diferencia entre relaciones positivas y negativas, expresadas autónomicamente por el amor y el odio, humildad y orgullo, austeridad y codicia, compañerismo y enemistad; por lo tanto las relaciones con cualquier persona de forma individual trasciende en las relaciones con los demás. Por su parte, según la visión del movimiento intelectual del transhumanismo, se remonta a la época de Aristóteles quien al definir al hombre como un ser social, el relacionarse de un modo u otro, a través de la mirada responde al instinto de supervivencia (Sanlés, 2019).

En tanto, la teoría de liderazgo sustenta que todo en la vida y en los negocios depende de las relaciones personales, el contacto humano es el que hace posible las comunicaciones efectivas y positivas; sin embargo, para que esto sea así es necesario que exista transparencia, asertividad, empatía, escucha activa, amabilidad y gestión de conflictos (Segarra, 2018). En razón de lo anterior, desde la visión de las ciencias administrativas, el origen de las comunicaciones informales dentro de la organización son las relaciones de amistad que derivan en relaciones de autoridad o liderazgo (Herbert, 2021).

Dentro de este marco, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son una herramienta que puede ser aprovechada en el entorno laboral porque comprende que es un lugar

donde a diario se puede generar relaciones personales, incluida esta posibilidad para aquellos que teletrabajan (López, 2020). Pero, el principal sustento se encuentra en el modelo de asociaciones moai de Okinawa en la teoría del sistema Hanasaki el cual resumidamente expone las relaciones personales como asociaciones de personas con intereses en común que disfrutan juntas y se apoyan en momentos de dificultad (Cartagena, 2019).

### **2.2.1.3. El Compromiso con el Servicio Público.**

Lopez (2018) indico que el compromiso es una cualidad fundamental de la gestión pública, pero no es algo abstracto; la lealtad es algo que todos los individuos poseen, independientemente de su posición dentro de una organización. El servidor público también actuará sin otorgar preferencias o privilegios no autorizados a ningún grupo o individuo. Están dedicados a tomar decisiones y desempeñar sus funciones con imparcialidad, sin prejuicios personales y sin permitir que influencias externas tengan una influencia indebida. (Gaviria y Delgado, 2020)

Las teorías de la administración pública definen el compromiso como un bien intangible referido a la capacidad que tiene un organismo, a través de sus colaboradores, de hacer partícipes a los ciudadanos en los procesos administrativos generando crecimiento del capital social, propiciando la rendición de cuentas y la legitimidad, ahorro de costes monetarios o contables, reducción de conflictos y adquiere valor para el ciudadano quien se siente escuchado y respetado (Bustos et al., 2017). Entonces, este compromiso no es más que la orientación del actuar del servidor hacia el interés público, manifestado en la transparencia, el límite del ejercicio del poder, respeto a la ciudadanía (Márquez, 2020).

#### **2.2.1.4. Teoría o Enfoque Científico de la Evaluación de Desempeño Laboral en el Entorno Judicial.**

De acuerdo con las aportaciones que anteceden a este análisis, la evaluación del desempeño laboral en el ámbito judicial y las competencias transversales en sus dimensiones aprendizaje cognitivo, relaciones personales y compromiso con el servicio público son las más recomendadas. Desde este contexto, Cordella y Continio (2020) señala que en materia de incorporación de cambios tecnológicos las competencias de jueces, fiscales, asistentes y funcionarios judiciales deben orientarse a la evaluación de la habilidad tecnológica como usuarios de los diversos sistemas informáticos y su conocimiento individual de las tecnologías digitales, por ejemplo, el uso de procesadores de textos para escribir documentos fiscales. De igual manera, Álvarez, et al., (2018) la necesidad de mejorar los entornos de trabajo es posible mediante la evaluación de desempeño, la cual produce adaptación e innovación tecnológica que a su vez es capaz de propiciar eficiencia. En tal sentido, debe existir un proceso de capacitación, para otorgar la oportunidad a la organización de nivelarse y ser partícipe de una evaluación de desempeño laboral ya que este proceso está ligado con la enseñanza y la capacitación (Rengifo, 2018).

#### **2.2.2. Resistencia al Cambio Tecnológico**

Mejia et al. (2018) indicaron que la resistencia al cambio puede desarrollarse por propuestas específicas, como la necesidad de salir de la zona de confort, miedo por nuevas estructuras y/o configuraciones que impliquen cambio de rutina. Asimismo, la resistencia al cambio se produce en todas aquellas situaciones en que las personas deben modificar ciertas rutinas o hábitos, pero se niegan o se resisten a ello, ya sea por miedo o por la dificultad a realizar algo

nuevo o diferente (Corica y García, 2018)

Para lograr la aproximación a la teoría de la resistencia al cambio resulta de interés los aportes de Lewin, citado por Gareth (2008) así como, el de Franklin Fincowsky y Krieger (2012) relacionadas con el campo de fuerza del cambio para explicar los factores que presentan resistencia dentro de las organizaciones. Por otro lado, los argumentos de Naser (2021) son útiles para explicar las implicaciones de la tecnología y la generación del fenómeno de resistencia al cambio, y en un marco más específico, los criterios de Gamboa Bernate (2019) y quienes reconocen la importancia que tiene la aplicación de los medios tecnológicos a las organizaciones, siendo necesario constatar la capacitación, disponibilidad y condiciones en las que este se encuentra para integrarse al proceso de cambio. Esto es importante dado que, muchas veces estos aspectos no existen o son limitados.

En este sentido, la identificación con los programas de implementación tecnológica, afectan el desempeño como parte del sistema de los Recursos Humanos, que se expanden a la organización, los procesos y los individuos (Leyva et al., 2016) por la resistencia a su uso.

En este orden es posible identificar dos contextos de incidencia en el abordaje del problema. Primeramente, la resistencia al cambio por parte de los empleados; y, por otra parte, las dificultades que puedan presentarse cuando este cambio implica la aplicación de la tecnología. Es necesario destacar que, como parte de las iniciativas de la organización, el cambio tecnológico implica proyectarse a nuevos desarrollos, competitividad y obtener mejores resultados (Sánchez y De la Garza, 2018); sin embargo, en el interior de las organizaciones, los empleados puede que no estén respondiendo de la manera apropiada, y su desempeño sea limitado, orientándose más a los sistemas tradicionales de desarrollo laboral. Finalmente, para explicar las dimensiones de la resistencia al cambio es clave el modelo de Kübler-Ross citado

por Pulgar (2018), quien establece una curva que va desde la negación pasando por el enojo, la depresión, el miedo, la negociación hasta llegar a la aceptación; sin embargo, se realizará especial énfasis en Jaffe y Scott quienes modificaron el modelo de Kübler-Ross y lo resumen en cuatro fases, a saber: negación, resistencia, exploración y aceptación (Fayer y Salinas, 2017).

#### **2.2.2.2. Negación.**

Gonzales (2019) menciona que la negación son mecanismos de protección que radica en enfrentar el conflicto al negar su existencia, su conexión o su importancia para el sujeto. Las cosas sobre la realidad que se consideran desagradables son rechazadas. Hasta cierto punto, la negación se convierte en una reacción natural o normal; el problema surge cuando se prolonga demasiado porque perdemos nuestra actitud y mentalidad positivas, lo que se traduce en una serie de conductas que pueden ser sumamente dañinas (Matos et al., 2018).

Esta fase está caracterizada por la incredulidad de los colaboradores (Ordoñez, 2011), quienes niegan que exista algún cambio con el uso de la tecnología y tampoco creen que este sea necesario (Maria, 2019) como resultado de una percepción interrogativa y negativa (Cuadrado, 2010). Estos perciben el cambio en el desempeño laboral como ajeno a ellos, creen que nada importante está ocurriendo y no les va afectar si no se apropian del uso de la tecnología (Biasca, 2005). Por lo tanto, no siente curiosidad por el uso de los elementos que la componen y se resisten. Sin embargo, Ordoñez (2011) aclara que la negación no es consciente, tan solo, no se dieron cuenta de su existencia, quedándose atrasados en materia de innovación y cambio y en consecuencia, el proceso les parece poco importante y nada favorable.

### **2.2.2.3. Resistencia.**

Salgado (2018) indica que el miedo se utiliza para promover la resistencia al cambio como mecanismo de defensa. Me retiro, me alejo y trato de evitar ser notado por miedo a perder lo que ya he logrado ganar para evitar hacerlo. Cuando se introduce el cambio por primera vez, los gerentes anticipan la resistencia de las personas. Asimismo, es aquella situación en la que una empresa puede necesitar hacer cambios significativos, pero algunos empleados pueden rechazar estos cambios de alguna manera por desconfianza, malentendidos o inadaptación (Piña, 2018)

Una vez conscientes de la ocurrencia del cambio tecnológico, los colaboradores se muestran no conformes y actúan de forma agresiva o a la defensiva (Biasca, 2005) porque no se sienten a gusto con la innovación en su puesto de trabajo. Normalmente estas acciones se convierten en incomodidad y mal cumplimiento de las funciones establecidas por sus jefes, compañeros de trabajo, funcionarios, consultores, la tecnología y otros (Cuadrado, 2010). Por lo general, los argumentos están enfocados en la costumbre a las prácticas tradicionales, temor al riesgo, transferencias de poder sobre todo en lo que a tecnología se refiere; además cuando la resistencia al cambio es exitosa el ciclo de innovación para introducir el cambio se detiene (Ordoñez, 2011) por lo cual se considera la más difícil de superar (Biasca, 2005).

### **2.2.2.4. Exploración.**

En esta etapa ocurre la metamorfosis, los colaboradores reconocen y aceptan el cambio tecnológico, pasan de sentirse amenazados a ver oportunidades de mejora que pueden incidir positivamente en la eficacia y aumento de la productividad (Ordoñez, 2011). Esta etapa también se denomina negociación porque comienzan a establecerse acuerdos, entre los empleados y se buscan nuevas formas de hacer sus labores (Maria, 2019). Es en este momento que se debe



capacitar y fijar metas para la puesta en marcha del cambio (Cuadrado, 2010).

Es un proceso de investigación y recopilación de información utilizando todos los recursos disponibles, incluidos Internet, libros, revistas, reuniones, sesiones de intercambio de ideas y análisis de tecnologías o productos existentes (Flores y Rodriguez, 2021)

#### **2.2.2.5. Aceptación.**

En este momento surgen el compromiso por el cambio y la actitud de los colaboradores es positiva (Maria, 2019) para avanzar con el uso de las nuevas formas de trabajo y aprovechamiento de la tecnología. Comienza el aprendizaje basado en la experimentación, se autoidentifican con los nuevos valores y principios empresariales, su comportamiento comprometido habla de un buen desempeño cultural (Ordoñez, 2011).

La aceptación es la capacidad de aceptar la realidad tal como es, con todas sus circunstancias agradables y desagradables, sin intentar alterar o combatir lo que está fuera de nuestro control. En lugar de ser una lucha, es un proceso de tolerancia y adaptación (Urquidi et al., 2021). Asimismo, implica darnos cuenta de que ciertas circunstancias en nuestra realidad están fuera de nuestro control y que no hay nada que podamos hacer para cambiarlas. Aceptar no es lo mismo que resignarse. Todo lo contrario, de hecho (Cabero et al., 2018)

#### **Teoría o Enfoque Científico del Cambio Tecnológico en el Entorno Judicial.**

Para lograr la correcta comprensión del tema será necesario abordar el significado del cambio organizacional, su importancia y transición sustentada en la teoría de Kurt Lewin y su modelo de tres pasos: descongelar el comportamiento antiguo para minimizar las fuerzas que impiden el cambio, moverse hacia la nueva forma de hacer las cosas y volver a congelar por

medio el refuerzo positivo de la cultura empresarial, sus normas y políticas; también se incorpora el modelo de cuadrantes para el cambio de Burnes haciendo énfasis en el cambio lento, a nivel individual y grupal, centrado en actitudes y comportamientos, bajo la visión del cambio planeado. Espinoza (2021) comparte que para que en toda organización la clave del éxito y alcance de sus propósitos está centrada en la intención de cambio, sin esta no es posible avanzar hacia nuevos horizontes, siendo el cambio tecnológico su capital más valioso. De allí que en el entorno judicial se convierte en un recurso necesario y supremo.

### **Aspectos normativos**

El manual de organización y funciones (MOF) es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal. De lo cual contiene, esencialmente la estructura organizacional, comúnmente llamada organigrama y la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa. También se suelen incluir en la descripción de cada puesto el perfil y los indicadores de evaluación.

Decreto legislativo N° 1025 la presente norma establece las reglas para la capacitación y la evaluación del personal al servicio del Estado, como parte del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

## **2.3. Formulación de Hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis General**

- H0: La evaluación de desempeño laboral no se relaciona negativa y significativamente con la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.
- H1: La evaluación de desempeño laboral se relaciona negativa y significativamente con la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.

### **2.3.2. Hipótesis Específicas**

- El aprendizaje continuo se relaciona negativa y significativamente con el cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.
- Las relaciones personales se relacionan negativa y significativamente con el cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.
- El compromiso con el servicio público se relaciona negativa y significativamente con el cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la Investigación**

Se sustentó la intención de establecer relaciones entre las variables: evaluación de desempeño laboral y resistencia al cambio tecnológico, el método de investigación se fundamentó en un enfoque hipotético deductivo, que de acuerdo con García (2021) es aquel que; “toma como premisa una hipótesis...a partir de dicha hipótesis y siguiendo las reglas lógicas de la deducción, se llega a nuevas conclusiones y predicciones empíricas” (p. 68). Por lo tanto, se buscó entender si la evaluación de desempeño laboral y la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte tienen alguna relación en términos de las competencias instrumentales, interpersonales y sistemáticas para descubrir sus componentes y cómo se integran entre sí.

### **3.2. Enfoque de la Investigación**

Al respecto del paradigma estadístico, se analizó las mediciones de las variables evaluación de desempeño laboral y resistencia al cambio tecnológico, a partir de suposiciones correlacionales y estudios previos, la investigación se definió dentro del paradigma cuantitativo del método científico, al respecto Hernández y Mendoza (citado por Arispe et al., 2020) explican que este paradigma se orienta a la búsqueda objetiva, partiendo de la teoría, para describir, explicar y predecir; de este modo, justifica el uso de un análisis numérico y estadístico en este estudio de comprobación de hipótesis y teorías.

### **3.3. Tipo de Investigación**

El interés de la investigación se dirigió a buscar una respuesta sobre el hecho de como la evaluación de desempeño laboral en sus diferentes dimensiones incide en la resistencia al cambio tecnológico utilizando para ello las aportaciones de estudios que le anteceden, por lo tanto se corresponde con una investigación aplicada; tal como lo explican Arispe et al. (2020) al afirmar que este tipo de investigaciones se ubican dentro de un marco hipotético, en un contexto específico y actual, y en el que además el conocimiento científico permite dar respuesta al problema planteado.

### **3.4. Diseño de la Investigación**

La investigación se basó en un diseño no experimental dado que se pretendió establecer la relación entre las variables evaluación de desempeño laboral y resistencia al cambio tecnológico, en un único momento, sin evaluar el por qué y el cómo; limitándose a responder al cuestionamiento que Arispe et al. (2020) señalan: “¿Cómo una V1 se relaciona con V2 en una población, espacio y tiempo definido?” (p. 65).

### **3.5. Nivel de la Investigación**

Con respecto al alcance de los resultados de tipo transversal utilizaron un nivel correlacional. Según Hernández, Fernández & Baptista (2010); este tipo de estudios tienen la finalidad de medir con precisión evaluando el grado de relación entre dos variables.

### **3.6. Población, Muestra y Muestreo**

#### **3.6.1. Población**

La población en estudio fueron todos los trabajadores bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 728; por su naturaleza de trabajo y realizan sus funciones la sede central de la Corte Superior de Justicia (CSJ) de Lima Norte, ubicada en la avenida Carlos Izaguirre 176, Independencia; donde se excluyeron aquellos colaboradores que realicen sus funciones en un lugar diferente al mencionado. La conformación de la población fue de 639.

#### **3.6.2. Muestra**

Se utilizó el procedimiento del muestreo no probabilístico por conveniencia para seleccionar la muestra. Ello estará conformado por 80 trabajadores de la sede central del Poder Judicial de Lima Norte, elegidos por conveniencia y desearon participar de manera amigable y responsable en la investigación. Hernández (2021).

Según Gamboa (2018) se trata de muestreos no probabilísticos las informaciones que se obtienen pueden estar sesgadas, pues el investigador toma la decisión en forma intencional, voluntaria y por conveniencia.

## VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

**Tabla 1.0**

**Matriz de Operacionalización de Variables: Evaluación de desempeño laboral**

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa (niveles o rangos)
Evaluación de desempeño laboral	A partir de una escala de la competencia en grados, de A hasta D, se multiplica por la ponderación descendente de la conducta, de 100% hasta 0%, según la frecuencia de observación (Alles, 2019)	-Aprendizaje continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés y motivación por aprender</li> <li>- Búsqueda y utilización de nuevos conocimientos</li> <li>- Aplicación de nuevos aprendizajes en el entorno laboral.</li> </ul>	Ordinal	Alto Medio Bajo
		-Relaciones personales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Colaboración</li> <li>- Participación</li> </ul>		
		-Compromiso con el servicio público	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentido de pertenencia a la función pública</li> <li>- Respeto al ciudadano</li> </ul>		

*Nota.* La tabla 1.0 contiene la operacionalización de la variable Evaluación de desempeño laboral. Elaboración propia (2021).

**Tabla 2.1**

**Matriz de Operacionalización de Variables: Resistencia al cambio tecnológico**

<b>Variables</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala Valorativa (niveles o rangos)</b>
Resistencia al cambio tecnológico	Diagnostico descriptivo del nivel de resistencia al cambio: negación, resistencia, involucramiento y compromiso; con cuatro grados de repuesta (Pulido et al., 2017)	Negación	- Indiferencia - Miedo - Renuencia - Incertidumbre - Sentido de perdida	Ordinal	Alto Medio Bajo
		Resistencia	- Seguridad - Sentido de apoyo - Confianza - Optimismo - Confort		
		Exploración	- Aprendizaje - Satisfacción		
		Aceptación	- Adaptación - Descubrimiento		

*Nota.* La tabla 1.1 contiene la operacionalización de las variables producto de la elaboración propia (2021).



### **3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Dado que esta investigación requirió conocer la opinión del personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, la encuesta fue la técnica más apropiada por su aplicación directa y de corto tiempo, como explican Hernández et al. (2018) es una de las técnicas más adecuada para investigaciones cuantitativas pues gracias a ella se puede obtener información que sirven para lograr una aproximación a la situación que es objeto de estudio y, a su vez, cumple funciones de retroalimentación en relación con la evaluación de desempeño laboral y resistencia al cambio tecnológico.

#### **3.7.2. Descripción de Instrumentos**

Considerando que el cuestionario con preguntas cerradas es el que menos tiempo requiere de los encuestados, por solo tener que escoger una sola respuesta, aquella que mejor describa su opinión (Hernández, et al., 2018) se eligió como instrumento de recolección de datos. Para este caso se presentaron dos cuestionarios uno estructurado con 23 ítems cerrados con orientación positiva, una por cada indicador, el cual incluye una escala de Likert, para evitar el sesgo de tendencia a la aprobación, con las siguientes opciones: Muy Frecuentemente, Frecuentemente, Ocasionalmente, Raramente, Nunca. El segundo instrumento se estructuró en ocho ítems cerrados con cuatro alternativas de respuesta tipo Likert, con las siguientes opciones de respuesta: siempre, frecuente, la mitad del tiempo y ocasional. Dichos instrumentos fueron diseñados por la investigadora, razón por la cual fue necesario validar y calcular la confiabilidad, los mismos se observan en el anexo 2.

### 3.7.3. Validación

Para el proceso de validación de los cuestionarios fue efectuada mediante la opinión de cinco (05) expertos, los cuales fungieron como jueces y evaluaron la pertinencia, la relevancia y la claridad de cada pregunta permitiendo realizar los cambios ajustados a la necesidad. Ante esto, la validación se respalda según Galindo (2020) quien expresa que si fueran detectada falta de representatividad en alguno de los ítems en relación con las variables de la investigación, antes de efectuar su aplicación, esta podría ser modificada. Tras la consulta de los expertos, los cuales son especialistas y cuentan con una amplia trayectoria en el área de gestión pública, se estimó las valoraciones que fueron catalogadas con una opinión favorable para el instrumento; desestimando aquellas que resultaron con una valoración desfavorable. Posteriormente y mediante el coeficiente de la V de Aiken, se validó ambos instrumentos.

Este tipo de herramienta es utilizado para medir y cuantificar el nivel de importancia de los ítems que se estimaron para la conformación de los cuestionarios orientados hacia la recolección de la información. La flexibilidad que caracteriza este método sobre el cálculo de los resultados permite comprender de forma estadística y cuantitativa los datos plasmados; de esta manera, se puede detallar el siguiente conjunto de fórmulas que fueron aplicadas por los jueces en cada ítem de los cuestionarios:

#### **Ecuación 1**

*Fórmula por criterio según V de Aiken*

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

## Ecuación 2

*Fórmula para n criterios según V de Aiken*

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))/k}$$

En donde se considera que:

S = la sumatoria de si (1)

si = valor asignado por el juez

n = número de jueces

c = número de valores de la escala de valoración

k = número de criterios de evaluación por ítem

En concordancia con lo anterior, los instrumentos en evaluación alcanzaron la puntuación de tres puntos siendo equivalente a totalmente claro, por lo que cada ítem de los cuestionarios tiene una calificación favorable para su aplicación. Los resultados del cálculo del instrumento se pueden observar detalladamente en el anexo 3 de la presente investigación.

### 3.7.4. *Confiabilidad*

Para medir la consistencia interna de los cuestionarios se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach cuyo método de cálculo requirió de una prueba piloto que fue aplicada al 12.5% de la muestra seleccionada la cual estuvo representada por treinta (30) individuos y su cálculo se realizó con el programa estadístico SPSS y la fórmula matemática Alpha de Crombach (en construcción). Según la literatura, el resultado de congruencia interna aceptable mediante esta fórmula debe ser de 0.90 siguiendo lo recomendado por Lauriola para instrumentos con escalas (Hernández et al., 2018). Conviene mencionar que los instrumentos fueron diseñados en el software para encuestas Google Formulario mediante el usuario de correo cuestionariosgoo@gmail.com, con el propósito de aplicar una prueba piloto a 30 individuos. La evidencia de la aplicación de la prueba piloto se observa en el anexo 4.

Cabe mencionar que, para la variable evaluación de desempeño el siguiente enlace [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdOB\\_E0HVfx9\\_MwdbIDJWCFIM7npCle5PZKfan6rqSRgdl95A/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdOB_E0HVfx9_MwdbIDJWCFIM7npCle5PZKfan6rqSRgdl95A/viewform) fue utilizado para realizar la invitación a los participantes mientras para la variable resistencia al cambio tecnológico se envió <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdf7WxzaCRJLSQ3RBa44FZq9pGNvSVZpJaUaPJjgxwJ8y3Cw/viewform> Posteriormente, tras la verificación de la obtención de las treinta (30) respuestas de cada participante, se procedió a la descarga de los datos de la cuenta Google Formulario y consecutivamente fueron procesados a través del programa SPSS versión 25, logrando de esta manera gestionar los resultados de la medición de la confiabilidad, tal y como se muestra en el anexo 5. De esta manera, los resultados de la variable desempeño según Alfa Cronbach fue de 0,831, tal y como se muestran en la Tabla 4:

**Tabla 3**

***Resultado de confiabilidad (Cuestionario resistencia al cambio tecnológico)***

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	8

*Nota.* La Tabla 4 contiene los resultados del cálculo de confiabilidad del instrumento de medición de la dimensión gestión administrativa. Resultados de SPSS versión 25.

En relación con la variable resistencia al cambio tecnológico, los resultados según Alfa Cronbach fueron de 0.827, los mismos se puede observar en la Tabla 5:

**Tabla 4****Resultado de Confiabilidad (Resistencia al Cambio Tecnológico)**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	23

*Nota.* La Tabla 5 contiene los resultados del cálculo de confiabilidad del instrumento de medición de la dimensión gestión administrativa. Resultados de SPSS versión 25.

**3.8. Procesamiento y análisis de Datos**

Se aplicó el análisis bivariado mediante un coeficiente estadístico para pruebas no paramétricas, usando el software SPSS, para determinar la probabilidad del grado de correlación entre las variables evaluación de desempeño laboral y resistencia al cambio tecnológico.

Hernández, et al., (2018) explican que este coeficiente “representado como rs... es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de forma que... la muestra puede ordenarse por rangos (jerarquías). [relaciona] estadísticamente escalas tipo Likert... ordinales” (p. 367).

Posteriormente, tras la aplicación de las encuestas por medio un instrumento cuantitativo tipo cuestionario cerrado, previamente validado y al cual se calculó se confiabilidad; se procedió a través de análisis descriptivo y análisis inferencial de los datos; tabular el porcentaje de los datos con sus respectivas tablas, mismos datos fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS Statistics en su versión 25. Este permitió analizar la información necesaria para su comprensión coherente y eficaz entre las variables y dimensiones en estudio. Por otro lado, los gráficos tuvieron la responsabilidad de expresar las relaciones cuantitativas, permitiendo el análisis bidimensional de forma objetiva y minuciosa sobre los niveles que alberga la

investigación para la resolución de los objetivos propuestos.

### **3.9. Aspectos Éticos**

Una de las condiciones de este estudio fue respetar la confidencialidad basada en los principios bioéticos garantizando que los datos proporcionados por el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte se emplearán únicamente para fines de investigación; además antes de empezar se obtendrá el permiso de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte para acceder a las áreas administrativas y realizar la recolección de datos. Finalmente, el autor de este trabajo, se acoge a los lineamientos del Reglamento de Ética de la Investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, siendo garante de su conducta ética y científica, responsabilizándose por evitar el plagio dando reconocimiento de autoría cuando corresponda.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis Descriptivo de los Resultados

En el siguiente apartado se detalló el análisis descriptivo de los resultados, tomando en cuenta que los datos fueron tabulados con relación al porcentaje obtenido.

##### 4.1.1.1. Variable Evaluación de Desempeño.

Con respecto a la variable evaluación de desempeño, se expone los resultados obtenidos:

**Tabla 5**

***Distribución de frecuencia de la variable Desempeño laboral***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	38	47,5	47,5	47,5
MEDIO	42	52,5	52,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

*Nota.* En la Tabla 4, de los encuestados el 52,50% mostro un nivel medio en la evaluación de desempeño sobre el interés y motivación del personal administrativo del Poder Judicial, el 47,5% tuvo un nivel bajo respecto a la variable desempeño laboral.

**Tabla 6****Distribución de frecuencia de la dimensión Aprendizaje continuo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	42	52,5	52,5	52,5
MEDIO	38	47,5	47,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

*Nota:* La Tabla 5 se observa que de los trabajadores encuestados el 52,5% presenta aprendizaje continuo de nivel bajo, y el 47,5% muestra nivel medio en aprendizaje continuo en el personal administrativo del Poder Judicial.

**Tabla 7****Distribución de frecuencia de la dimensión relaciones personales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	33	41,3	41,3	41,3
MEDIO	47	58,8	58,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

*Nota:* La Tabla 6 se observa que de los trabajadores encuestados el 58,8% presenta un nivel medio en las relaciones personales, y el 41,3% muestra nivel bajo en relaciones personales en el personal administrativo del Poder Judicial.

**Tabla 8****Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso con el servicio público**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	37	46,3	46,3	46,3
MEDIO	43	53,8	53,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

*Nota:* En relación con la Tabla 7, se observa que de los trabajadores encuestados el 53,8% presenta un nivel medio en el compromiso con el servicio público, y el 46,3% muestra nivel bajo en compromiso con el servicio público del personal administrativo del Poder Judicial.



#### 4.1.1.2. Variable de Resistencia al Cambio Tecnológico.

En consideración con la variable resistencia al cambio tecnológico, los resultados se inician en:

**Tabla 9**

##### ***Distribución de frecuencia de la variable Resistencia al cambio tecnológico***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MEDIO	50	62,5	62,5	62,5
ALTO	30	37,5	37,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

*Nota:* la Tabla 8 expresa que el 62,5%, presenta un nivel medio con respecto a la variable resistencia al cambio tecnológico. Seguidamente, el 37,5% tuvo un nivel alto en la resistencia al cambio en los trabajadores del personal administrativo del poder judicial.

**Tabla 10**

##### ***Distribución de frecuencia de la dimensión Negación***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MEDIO	58	72,5	72,5	72,5
ALTO	22	27,5	27,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

*Nota:* La Tabla 9 se observa que de los trabajadores encuestados el 72,5% presenta un nivel medio en cuando a la dimensión negación, y el 27,5% muestra nivel alto en la negación de cambios dentro del personal administrativo del Poder Judicial.

**Tabla 11****Distribución de frecuencia de la dimensión resistencia**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MEDIO	50	62,5	62,5	62,5
ALTO	30	37,5	37,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

*Nota:* La Tabla 10 se observa que de los trabajadores encuestados el 62,5% presenta un nivel medio en cuando a la dimensión resistencia, y el 37,5% muestra nivel alto en la resistencia de cambios dentro del personal administrativo del Poder Judicial.

**Tabla 12****Distribución de frecuencia de la dimensión Exploración**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MEDIO	57	71,3	71,3	71,3
ALTO	23	28,7	28,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

*Nota:* La Tabla 11 se observa que de los trabajadores encuestados el 71,3% presenta un nivel medio en cuando a la dimensión exploración, y el 28,7% presenta un nivel alto en la exploración de cambios dentro del personal administrativo del Poder Judicial.

**Tabla 13****Distribución de frecuencia de la dimensión Aceptación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MEDIO	57	71,3	71,3	71,3
ALTO	23	28,7	28,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

*Nota:* La Tabla 12 se observa que de los trabajadores encuestados el 71,3% presenta un nivel medio en cuando a la dimensión aceptación, y el 28,7% muestra nivel alto en la aceptación de cambios dentro del personal administrativo del Poder Judicial.

#### 4.1.2. Prueba de Hipótesis

Este apartado presenta los resultados de las pruebas de hipótesis realizadas a las formuladas en esta investigación, para lo cual se utilizó el software SPSS que permitió hacer un análisis inferencial mediante una prueba de normalidad para verificar si los datos de cada variable y dimensión son paramétricos o no; posteriormente, se aplicó una prueba de correlación para determinar el nivel de relación que existe entre las variables en estudio.

**Tabla 14**

##### ***Prueba de normalidad aplicada***

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	,144	80	,000
RESISTENCIA AL CAMBIO TECNOLÓGICO	,129	80	,002

*Nota:* La prueba de normalidad se aplicó a los datos obtenidos y se presentan en la Tabla 15. Como el tamaño de la muestra es superior a cincuenta (50), se utilizó el método de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la distribución de los datos. El resultado indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa que los datos no tienen una distribución normal y son no paramétricos (Sig.= ,000 < 0,05).

#### 4.1.2.1. Análisis inferencial

##### Hipótesis General

H0: La evaluación de desempeño laboral no se relaciona negativa y significativamente con la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.

H1: La evaluación de desempeño laboral se relaciona negativa y significativamente con la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.

Sig = 0.05

**Tabla 15**

**Correlación de las variables evaluación de desempeño y resistencia al cambio tecnológico.**

		VAR_ Resistencia al Cambio Tecnológico
VAR_ Evaluación de desempeño Laboral	Correlación de Rho Spearman Sig. (bilateral) N	1 ,000 80
VAR_ Resistencia al Cambio Tecnológico	Correlación de Rho Spearman Sig. (bilateral) N	-,504 ,000 80

*Nota:* En la tabla 14, se observa que el sig = 0.000 < 0.05 entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis

alternativa. Entonces existe relación negativa y significativamente; es decir, mientras crece la evaluación de desempeño disminuye la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el poder judicial de Lima Norte, 2023. Asimismo, el grado de correlación ( $r = -0.504$ ) es moderada.

### Hipótesis específica 1

H0: El aprendizaje continuo no se relaciona negativa y significativamente con la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.

H1: El aprendizaje continuo se relaciona negativa y significativamente con la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.

Sig = 0.05

**Tabla 16**

#### *Correlación del aprendizaje continuo y resistencia al cambio tecnológico*

		VAR_ Resistencia al cambio Tecnológico	DIM_ Aprendizaje Continuo
VAR_ Resistencia al cambio Tecnológico	Correlación de Rho Spearman	1	-,530**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
DIM_ Aprendizaje Continuo	Correlación de Rho Spearman	-,530**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

*Nota:* En la tabla 15, se observa que el sig = 0.000 < 0.05 entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis

alternativa. Entonces existe relación negativa y significativamente; es decir, mientras mayor sea el aprendizaje

continuo menor será la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el poder judicial de Lima

Norte, 2023. Asimismo, el grado de correlación ( $r = -0.530$ ) es moderada.

## Hipótesis específica 2

H0: La relación personal no se relaciona negativa y significativamente con la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.

H1: La relación personal se relaciona negativa y significativamente con la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.

Sig = 0.05

**Tabla 17**

### *Correlación de relaciones personales y resistencia al cambio tecnológico*

		VAR_ Resistencia	
		Cambio	DIM_Relaciones
		Tecnológico	Personales
VAR_ Resistencia al Cambio Tecnológico	Correlación de Rho Spearman	1	-,505**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
DIM_Relaciones Personales	Correlación de Rho Spearman	-,505**	1
	Sig. (bilateral)	,030	
	N	80	80

*Nota:* En la tabla 16, se observa que el sig = 0.000 < 0.05 entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis

alternativa. Entonces existe relación negativa y significativamente. Es decir, se presentan mayores relaciones

personales con una menor la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el poder judicial de

Lima Norte, 2023. Asimismo, el grado de correlación ( $r = -0.505$ ) es moderada.

### Hipótesis específica 3

H0: El compromiso con el servicio público no se relaciona negativa y significativamente con la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.

H1: El compromiso con el servicio público se relaciona negativa y significativamente con la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.

Sig = 0.05

**Tabla 18**

**Correlación de comportamiento con el servicio público y resistencia al cambio tecnológico**

		VAR_Resistencia al Cambio Tecnológico	DIM_Compromiso con el servicio Público
VAR_Resistencia Cambio Tecnológico	Correlación de Rho	1	-,524**
	Spearman		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
DIM_Compromiso con el servicio Público	Correlación de Rho	-,524**	1
	Spearman		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

*Nota:* En la tabla 17, se observa que el sig = 0.000 < 0.05 entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis

alternativa. Entonces existe relación negativa y significativamente. Es decir, aumenta el compromiso con el servicio público siempre que disminuya la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el poder judicial de Lima Norte, 2023. Asimismo, el grado de correlación ( $r = -0.524$ ) es moderada.

### 4.1.3. Discusión de los Resultados

Los resultados sugieren que existe una fuerte correlación moderada entre la evaluación del desempeño y la resistencia al cambio tecnológico. Esto significa que, entre mayor presencia de factores asociados con la evaluación del desempeño, también será mayor la posibilidad de que se presenten componentes relacionados con la resistencia al cambio tecnológico. Esto puede ser atribuible a que las personas con una mayor evaluación del desempeño se sienten más seguras en sus roles actuales y tienen menos motivación para cambiar.

En un estudio cualitativo se asemeja, basado en la revisión documental y la observación participante llevado a cabo en Australia por **Sourdin et al. (2020)** metodológicamente se hizo un seguimiento a las respuestas de los sistemas judiciales en Norteamérica, Asia, Oceanía, África y Europa, determinando que algunos países se han adaptado al cambio de modo en línea para la resolución de disputas, manteniendo al mismo tiempo un enfoque en el acceso a la justicia. Sus resultados muestran que el uso de tecnologías en algunos tribunales refleja el significado de justicia en su sentido tradicional, mientras que la capacidad de los tribunales para adoptar tecnologías más nuevas irrumpe en su modelo de justicia para llevarlo a la justicia en línea.

Mientras que concuerda con el estudio de **Salinas (2022)** demostró que si existe capacitación y un fuerte liderazgo en la empresa, aun cuando los trabajadores no estén preparados para asumir el cambio, lo intentan y aceptan, comprendiendo que la tecnología facilita su desempeño, aumenta sus capacidades y amplía sus conocimientos. De allí que al comparar diversas investigaciones se pudo analizar que contextualmente los países que tienen un mayor desarrollo en relación al uso de la tecnología son más propensos a no resistirse al cambio.

Tal es el caso que se asemejan a la investigación de **Mejía (2018)** y **De Moraes y Aquino (2018)** quienes presentan investigaciones en contextos como Colombia y Brasil



respectivamente y manifiestan en el primer caso que existe cierta resistencia al cambio cuando las personas sienten que sus habilidades con la tecnología están siendo sopesadas con sus capacidades laborales, y **De Moraes y Aquino (2018)** considera que se requiere de una importante capacitación para que el personal este preparado para la intervención de los cambios que trae consigo el uso de las tecnologías. Ambos estudios revelan datos similares a la presente investigación ya que la misma obtuvo una relación significativa alta entre el aprendizaje continuo y la resistencia al cambio. Es decir que, la capacitación es clave para que los trabajadores sientan menor resistencia hacia el cambio tecnológico y en países como Colombia y Perú la digitalización y el desarrollo tecnológico se presentan como algo nuevo para los trabajadores quienes están más cómodos con sus métodos de siempre.

No obstante, existe la necesidad de que este cambio venga acompañado de cambios en la arquitectura del funcionamiento laboral, inversión en plataformas educativas, mejoras que requieren de dinero y personal que pueda adiestrar debidamente a los trabajadores, tal y como lo indica **Giri et al. (2018)** quien aborda diferentes aspectos de la administración pública en el contexto de Nepal y tienen el interés por analizar algunos factores que influyen en el desempeño de la administración pública en países en vías de desarrollo, centrándose en el estudio de los desafíos que enfrenta la implementación de la gobernanza electrónica en Nepal, entendida como el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la prestación de servicios públicos.

Además, se relaciona con el estudio de **Giri et al. (2018)** aborda problemas relevantes para el desarrollo y la modernización de la administración pública en países con contextos socioeconómicos diferentes. La metodología que utilizó fue adecuada para sus objetivos y preguntas de investigación, y permitió constatar evidencia empírica sobre los factores que

inciden en el funcionamiento y la calidad de los servicios públicos. De vuelta concuerda con el estudio **Mejía (2018)** quien usó una metodología descriptiva y de campo, no pudo generalizar sus hallazgos a toda la población, ya que su muestra fue limitada y no representa a todos los grupos de interés.

Además, su estudio tiene un carácter exploratorio, pues no planteó hipótesis ni buscó probar relaciones causales entre las variables, realizó un estudio básico que se limitó a describir una realidad sin profundizar en sus causas o consecuencias. Su investigación tuvo una relevancia práctica para mejorar los procesos de innovación educativa con el uso de las TIC, pero no aportó nuevos conocimientos teóricos al campo y tampoco es concluyente en cuanto al nivel de resistencia al cambio, sino que se enfocó en exponer que los hombres con mayor tiempo de servicio son quienes menor interés tienen por la digitalización y el uso de recursos tecnológicos.

Por su parte guarda relación con el estudio **De Moraes y Aquino (2018)** utilizaron datos cuantitativos obtenidos a partir de índices y modelos matemáticos aplicados a una población de tribunales, realizando un análisis estadístico para medir el desempeño y la innovación de los tribunales, para generalizar sus conclusiones a todos los tribunales laborales brasileños, ya que su estudio abarcó a toda la población y tuvo un carácter confirmatorio, pues plantea hipótesis y buscó probar la influencia de los recursos y la innovación en el desempeño, realizando un estudio avanzado que no solo describe sino que también explica y evalúa una realidad con base en modelos teóricos y empíricos. Su investigación tuvo una relevancia tanto práctica como teórica para el campo de la administración pública y la gestión judicial, dejando claro que la resistencia al cambio tecnológico se presenta cuando los insumos son limitados y cuando no hay aprendizaje continuo.

A nivel nacional, los estudios que se asemejan son **Morales y Quiroz (2020)** y **Barbosa y Ortega (2021)** comparten algunas características metodológicas, como el uso de un diseño no experimental, transversal y cuantitativo, así como el enfoque en el ámbito de los servidores públicos con el estudio en curso. Sin embargo, también se observan diferencias importantes en los objetivos, las variables y los resultados de cada investigación. Mientras que **Morales y Quiroz (2020)** se centraron en evaluar la relación entre el trabajo en equipo y el desarrollo organizacional en una fiscalía especializada en violencia de género, **Barbosa y Ortega (2021)** analizaron la influencia de los factores personales en la resistencia al cambio de la reforma del servicio civil en un gobierno regional y el estudio en curso se enfocó en determinar la relación entre la evaluación de desempeño y la resistencia al cambio tecnológico en los trabajadores del poder judicial de Lima Norte. Así, las variables dependientes e independientes de cada estudio son distintas y responden a contextos y problemáticas específicas.

De allí que, para el presente estudio se relaciona en cuanto a la metodología con **Morales y Quiroz (2020)** **Barbosa y Ortega (2021)** ya que, los tres estudios encontraron una relación significativa entre sus variables, pero con sentidos opuestos. **Morales y Quiroz (2020)** hallaron que el trabajo en equipo no siempre está asociado a los buenos resultados en el desarrollo organizacional, lo que sugiere que existen otros factores que influyen en el desempeño de los trabajadores públicos y el presente estudio que existe una fuerte correlación positiva entre la evaluación del desempeño y la resistencia al cambio tecnológico, demostrando que mientras más son los indicadores que se evalúan en el desempeño de una acción más será la resistencia ante ese cambio. Por su parte, **Barbosa y Ortega (2021)** demostraron que los factores personales se asocian con la resistencia al cambio de la reforma del servicio civil, lo que implica que las actitudes y percepciones de los servidores públicos son determinantes para el éxito o fracaso de

las políticas públicas. Ocurriendo lo mismo con el presente estudio que determinó una correlación altamente significativa entre las relaciones personales y la resistencia al cambio tecnológico. Estos hallazgos pueden servir como punto de partida para futuras investigaciones que profundicen en las causas y consecuencias de estas relaciones, así como para diseñar estrategias que mejoren la calidad y eficiencia de los servicios públicos.

Asimismo se concuerda con el estudio de **Valle y Vega (2019)** tiene un alcance regional, ya que se realiza en Apurímac, Perú. Su diseño fue mixto y se basó en la aplicación de un cuestionario a una muestra no probabilística e intencional. Sus resultados se procesaron mediante T Student y se determinó que no existen diferencias significativas a favor del cambio organizacional, es decir, existe resistencia a modificar su gestión administrativa. A partir de estas diferencias, se puede discutir cómo este estudio y de la presente investigación aportan conocimiento sobre el fenómeno del cambio desde distintas perspectivas y metodologías. También, cómo los dos estudios plantean retos y oportunidades para mejorar el acceso a la justicia y la calidad educativa en sus respectivos contextos. Asimismo, tienen limitaciones y sugerencias para futuras investigaciones sobre el tema. Mientras, **Valle y Vega (2019)** interpreta las diferencias en la predisposición al cambio organizacional en los servidores públicos administrativos de las unidades de gestión educativa local (UGEL) en Apurímac, Perú. Ambos estudios tienen en común que adoptan un enfoque comparativo y que abordan el tema del cambio en diferentes contextos: el judicial y el educativo. Sin embargo, también presentan diferencias importantes en cuanto a su alcance, su diseño y sus resultados.

Por otro lado guarda relación con el estudio de **Claudio (2018)** y **Prado (2018)** utilizan una metodología cuantitativa, correlacional, no experimental y transversal, y aplican el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para analizar los datos. Sin embargo, hay algunas

diferencias en el contexto, la población y la muestra de cada estudio. **Claudio (2018)** desarrolló su investigación en las delegaciones policiales de Independencia, Perú, con una muestra censal de 62 trabajadores administrativos y **Prado (2018)** realizó su estudio en la Sede del Gobierno Regional de Ayacucho, con una muestra de 75 sujetos seleccionados mediante un proceso no aleatorio.

En cuanto a los resultados, ambos estudios encuentran una correlación significativa entre la resistencia al cambio y la variable dependiente, pero con diferente dirección y magnitud. El estudio de **Claudio (2018)** reporta una correlación positiva y moderada ( $Rho = 0.647$ ;  $p < 0.05$ ) entre la resistencia al cambio y la inteligencia emocional, lo que indica que a mayor resistencia al cambio menor inteligencia emocional. Por otro lado en el estudio de **Prado (2018)** reporta una correlación negativa y moderada ( $Rho = -0.420$ ;  $p < 0.05$ ) entre la resistencia al cambio y el trabajo en equipo, lo que indica que a mayor resistencia al cambio menor trabajo en equipo.

Estos resultados pueden ser interpretados a la luz de la teoría y la evidencia existente sobre el tema. Por ejemplo, se podría mencionar que la inteligencia emocional analizada por **Claudio (2018)** es una habilidad que permite reconocer y regular las propias emociones y las de los demás, lo que puede facilitar o dificultar el proceso de adaptación al cambio. Asimismo, se podría mencionar que el trabajo en equipo analizado por **Prado (2018)** es un factor que influye en el clima organizacional y en el compromiso de los trabajadores con los objetivos institucionales, lo que puede favorecer u obstaculizar el cambio. Finalmente, se podría mencionar que la resistencia al cambio es un fenómeno complejo que depende de múltiples factores individuales, grupales y organizacionales, y que puede tener consecuencias positivas o negativas para el desempeño laboral.

Finalmente, se señala que los estudios presentan ciertas limitaciones porque el diseño transversal no permite establecer relaciones causales entre las variables, ni captar la dinámica del cambio a lo largo del tiempo. Algunas de las muestras consideradas no fueron representativas de toda la población laboral peruana, ni de otros contextos organizacionales o culturales. Además, los estudios discutidos no poseen variables relacionadas con la resistencia al cambio, como la personalidad, el liderazgo, la comunicación o la motivación ni sugieren diseñar e implementar programas de capacitación o sensibilización para mejorar aspectos que si se tomaron en consideración en el presente estudio como fueron el aprendizaje continuo, las relaciones personales, el compromiso con el servicio público, la negación, la resistencia, la exploración y la aceptación.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

**Primera:** Se demuestra que, si existió relación negativa y significativamente entre la evaluación de desempeño y la resistencia al cambio tecnológico en el personal administrativo del Poder Judicial, en donde el poder promover estrategias acordes para la capacitación del personal se podrá albergar de forma adecuada el cambio deseado, se observa que el  $\text{sig} = 0.000 < 0.05$  y tuvo un grado de correlación ( $r = -0.504$ ) es moderada. Es decir, mientras mayor sea el aprendizaje continuo menor será la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo.

**Segunda:** En este sentido, Se comprobó que si existe relación negativa y significativamente entre el aprendizaje continuo y la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo del Poder Judicial. Esta relación se puede medir a través una evaluación en la motivación del personal, tomando en cuenta el estimular el personal efectivamente, contribuyendo significativamente en una transición optima entre los cambios tecnológicos que se vayan a incluir. Cuando mayor sea el aprendizaje continuo menor será la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo.

**Tercera:** En contexto, si existió una relación negativa y significativamente entre las relaciones personales y la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo del Poder Judicial. Esta relación se puede medir mediante una evaluación de desempeño, en donde se tome en cuenta el rol de cada trabajador fijando las responsabilidades principales para poder generar un ambiente favorable, con el objetivo de poder orientar a los posibles compañeros laborales que se le pueda dificultar el afrontar este tipo de cambio. En síntesis, se presentan mayores relaciones personales con una menor la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo.

**Cuarta:** Por último, confirmamos que existió una relación negativa y significativamente entre el compromiso con el servicio público y la resistencia al cambio tecnológico. Esta relación se puede estipular a través de una evaluación del compromiso del personal de la entidad judicial, destacando que cuenta con la pertinencia a la función pública y el respeto al ciudadano. Es decir, el aumento de compromiso con el servicio público se debe a la disminución de la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo.

## 5.2. Recomendaciones

En concordancia a todo lo desarrollado a lo largo del presente estudio, se puede formular una serie de recomendaciones las cuales se fundamentan tanto de los resultados obtenidos como de las conclusiones de la investigación, por ello a continuación se señalan los siguientes puntos:

- Preservar el aprendizaje continuo por parte de cada trabajador que conforma el área administrativa del Poder Judicial, realizando capacitaciones en todas las áreas, actualizándolos para el manejo de las nuevas herramientas y el uso tecnológico sea mas amigable y cumplan con eficacia sus funciones.



- Promover la formación de equipos de trabajo para el cumplimiento de las funciones encomendadas, donde las relaciones laborales y la comunicación sea básica para motivar y estimular el buen ambiente y entorno laboral en el uso del cambio tecnológico de cada puesto de trabajo.
- Fijar evaluaciones de desempeño eficaces para medir la contundencia que representa un cambio tecnológico en cada puesto de trabajo. Con la finalidad de que cada trabajador tenga compromiso y responsabilidad en la ejecución de sus funciones.
- Continuar desarrollando la pertinencia a la función pública por parte del personal administrativo del Poder Judicial. Con la finalidad del compromiso laboral de cada trabajador en la función pública, siendo el servicio y adaptación al cambio, sus fortalezas para un buen desempeño laboral.
- Una recomendación de orden teórico para futuras investigaciones sería investigar cómo los factores internos y externos influyen en la resistencia al cambio tecnológico. Esto incluiría estudiar los factores de personalidad, motivación, habilidades y conocimientos, entorno laboral, cultura organizacional, entre otros. Además, explorar cómo los cambios tecnológicos influyen en los diferentes niveles de evaluación de desempeño, así como cómo los diferentes niveles de evaluación de desempeño influyen en la resistencia al cambio tecnológico. Esta investigación podría proporcionar información valiosa para las organizaciones sobre cómo mejorar la resistencia al cambio tecnológico y los niveles de desempeño.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2019). *Desempeño por competencias* (3ra ed.). Ediciones Granica.
- Álvarez, Indacochea, B., & Alfonso, Porraspita, Deysi y Indacochea, Ganchozo, B. (2018). El Desempeño Laboral: Un problema Social de la Ciencia. *Revista de Didáctica y Educación*, IX(2), 1-12. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6596591.pdf>
- Archibong, U., & Abbas, U. (2021). *Assessing the impact of change management on employee performance: Evidence from Nile University of Nigeria*.
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador.
- Banco de desarrollo de América Latina y el Caribe. (2022). *¿Cómo puede la Inteligencia artificial ayudar a optimizar los procesos judiciales en América Latina y el Caribe?* <https://www.caf.com/es/actualidad/eventos/2022/11/como-puede-la-inteligencia-artificial-ayudar-a-optimizar-los-procesos-judiciales-en-america-latina-y-el-caribe/>
- Barbosa Fernández, Y. M. y Ortega Deza, R. A. (2021). *Factores asociados a la resistencia al cambio de servidores públicos de un gobierno regional frente a la reforma del servicio civil* [Maestría en Formación Directiva y Gobierno de las Personas. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5462/1/TM\\_OrtegaDezaRafael\\_BarbozaFernandezYanina.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5462/1/TM_OrtegaDezaRafael_BarbozaFernandezYanina.pdf)
- Biasca, R. (2005). *Gestión de cambio: organizational improvement and change : el «modelo Biasca» para lograr empresas más competitivas*. Outskirts Press, Inc.
- Borinsky, M., & Leal, J. (2020, mayo). *La tecnología aplicada a la gestión judicial: génesis del*

*expediente digital y la firma electrónica - Infobae.*

Busso, M., Cristia, J., Hincapié, D., Messina, J., & Ripani, L. (2017). *Aprender mejor: Políticas públicas para el desarrollo de habilidades*. Inter-American Development Bank.

Bustos, F., Canel, M., Luoma, V., Ortega, G., Piqueiras, P., Redoli, D., Robles, C., Rodríguez, C., & Rubiños, M. (2017). *La comunicación de la Administración Pública: Conceptos y casos prácticos de bienes intangibles* (M. Canel, P. Piqueiras, & G. Ortega (eds.)). Instituto Nacional de Administración Pública.

Cappelli, P., & Conyon, M. (2018). *What Do Performance Appraisals Do? ILR Review*, 17(1), 88-116. <https://doi.org/10.1177/0019793917698649>

Cartagena, M. (2019). *El sistema Hanasaki: Los nueve pilares de Japón para una vida centenaria con sentido*. Editorial Plataforma.

Centro de Estudios de Justicia de las Américas.(2022). *CEJA anuncia proceso participativo para la elaboración de su Plan Estratégico 2022-2025 e invita a Consulta Virtual*. <https://cejamericas.org/2022/04/11/ceja-anuncia-proceso-participativo-para-la-elaboracion-de-su-plan-estrategico-2022-2025-e-invita-a-participar-en-consulta-virtual/>

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2018). *Competencias laborales en el Sector Público* (Vol. 2).

Claudio Suarez, H. (2018). *Resistencia al cambio y la inteligencia emocional, según el personal administrativo de las delegaciones Policiales de Independencia 2017* [Maestría en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo.]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12818>

Cordella, A., & Continio, F. (2020). *Tecnologías digitales para mejorar los sistemas de justicia* (A. Posadas & D. Vásquez Jordan (eds.)). Banco Interamericano de Desarrollo.

- Cuadrado, D. (2010). Las cinco etapas del cambio. *Capital Humano*, 241, 54-58.
- De Moraes Sousa, M., & Aquino Guimaraes, T. (2018). Resources, innovation and performance in labor courts in Brazil. *Revista Brasileira de Administração Pública*, 52(3), 486-506.  
<https://doi.org/10.1590/0034-761220170045>
- Echeverri, A., Lozada, N., & Arias, J. (2018). Incidencia de las prácticas de gestión del conocimiento sobre la creatividad organizacional. *Información Tecnológica*, 29(1), 71-82.  
<https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000100071>
- Espinoza Vidaurre, S. M. (2021). *Los procesos claves de la gestión del conocimiento, la cultura organizacional, capital tecnológico y su relación con la producción científica de los docentes universitarios en las universidades de Tacna, año 2020* [Universidad Privada de Tacna]. <http://161.132.207.135/handle/20.500.12969/2100>
- Fayer, A., & Salinas, J. (2017). *La empresa camaleón*. Editorial Almuzara.
- Franklin Fincowsky, E. B., & Krieger, M. J. (2012). *Comportamiento organizacional*. Educación.
- Galindo-Domínguez, H. (2020). *Estadística para no estadísticos una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos* (Primera). Editorial Área de Innovación y Desarrollo,S.L.
- Gamboa Bernate, R. (2019). Algunas perspectivas, desafíos y aplicación de la tecnología en la profesión legal. En *Tecnologías al servicio de la Justicia y el Derecho* (pp. 179-198). Pontificia Universidad Javeriana.
- García, J. (2021). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U.
- García, L. (2018). *Reconstruyendo a Rawls: Elementos para una biografía intelectual*. Eudeba.
- Gareth, J. (2008). *Teoría organizacional : diseño y cambio en las organizaciones*.

Gerencia General del Poder Judicial. (2020). *Boletín estadístico institucional N° 02-2020*.

Germond, L., & Martin, E. (2020). Macro-Trends in the Performance Management of International Civil Servants and Their Legal Implications. En *The Role of International Administrative Law at International Organizations* (Vol. 3, pp. 275-293). Brill | Nijhoff.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.1163/9789004441033\\_016](https://doi.org/https://doi.org/10.1163/9789004441033_016)

Giri, S., Shakya, R., & Nath Pande, S. (2018). E-Governance implementation: challenges of effective service delivery in civil service of Nepal | global journal of computer science and Technology. *Global Journal of Computer Science and Technology*, 18(3), 16-19.

Guartán, Andrea; Torres, C. y, & José, O. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Revista Dialnet*, 4(6), 13-26.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144062>

Gutiérrez, V., & Aguilar, J. (2019). Cambio organizacional, institucional y tecnológico: una aproximación desde la teoría actor-red y el trabajo institucional. *Cuadernos de Administración*, 32(59), 1-28. <https://doi.org/https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao32-59.coit>

Herbert, A. (2021). *El comportamiento administrativo: Un estudio de los procesos de decisión en las organizaciones administrativas*. Errepar.

Hernández Escobar, A. A., Ramos Rodríguez, M. P., Placencia López, B. M., Indacochea Canchozo, B., Quimis Gómez, A. J., & Moreno Ponce, L. A. (2018). *Metodología de la investigación científica* (Primera). Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

- Lama, H. (2021). *Plan de Gobierno del Poder Judicial 2021-2022*.
- López, F. (2020). *Tu yo digital: ¿Quién eres en Internet?* ESIC Editorial.
- Maria, J. (2019). *¡SOS! Me han hecho jefe: Cómo liderar desde el coaching*. Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA.
- Márquez, D. (2020). *Manual de derecho administrativo*. Fondo de Cultura Económica.
- Mejía Jálabe, A.; Villarreal Mora, C. P.; Silva Giraldo, C. A.; Suarez Suarez, D. A. y Villamizar Niño, C. F. (2018). Estudio de los factores de resistencia al cambio y actitud hacia el uso educativo de las TIC por parte del personal docente. *Ética, educación e investigación*, 7(2), 53-56. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/428>
- Mohamed, A. (2019). *Performance appraisal and employee job performance in garowe local government, Puntland Somalia*.
- Morales Quiroz, C. y Quiroz Morales, W. (2020). *Trabajo en equipo y desarrollo organizacional en los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa Especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar de Carabayllo, 2020* [Investigación y Docencia Universitaria. Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. [https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/264/Tesis - MORALES \\_QUIROZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/264/Tesis_-_MORALES_QUIROZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Naser, A. (coord. . (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación*.
- Ordoñez, R. (2011). *Cambio, creatividad e innovación: Desafíos y respuestas*. Ediciones Granica.
- Pacheco, C., Rojas, C., Niebles, W., & Hernández, H. (2020). Desarrollo integral de procesos de adaptación al cambio en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*, 31(5),

89-100. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500089>

Prado Fernández, R. I. (2018). *Resistencia al cambio y trabajo en equipo en el personal de la sede de gobierno regional de Ayacucho 2016* [Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad. Universidad Privada Norbert Wiener].

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/1432/MAESTRO - Peña Atao%2C Eder.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pulgar, L. (2018). *Verdadero Business Partner: Cómo recursos humanos puede ser un auténtico*. Kübler- Ross.

Pulido, C., Schoenbohn, C., & De Lama, R. (2017). Curva Inversa del Cambio (CIC-24). Prueba para medir la adaptación y resistencia al cambio de los miembros de las organizaciones. En *Panorama y experiencia de psicología organizacional y del trabajo: una experiencia de la red Iberoamericana de psicología organizacional y del trabajo-Ripot en Iberoamérica*. Programa Editorial Universidad del Valle.

Rengifo, M. R. M. (2018). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017*.

[Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16316>

Reyes, D. (2020). *Empresari@s vs. COVID-19: Estrategias de liderazgo para rediseñar tu empresa con éxito*. Penguin Random House Grupo Editorial Perú.

Salinas Chaidez, E. P. (2022). *La resistencia al cambio tecnológico y su influencia en el desempeño laboral en la industria maquiladora de la ciudad de Tecate, baja California, México* [Maestría en Administración. Universidad Autónoma de Baja California].

<https://repositorioinstitucional.uabc.mx/bitstream/20.500.12930/9618/1/TIJ137834.pdf>

Sanlés, M. (2019). *El transhumanismo en 100 preguntas*. Ediciones Nowtilus S.L.

- Segarra, O. (2018). *La evolución del liderazgo peregrino: Liderar con resultados extraordinarios a través de la Inspiración Disciplinada*. Libros de Cabecera.
- Sosa, C. (2020). *Liderazgo 360: Equilibrio racional y emocional efectivo*. Editorial Temas.
- Sourdin, T., Li, B., & Mcnamara, D. M. (2020). Court innovations and access to justice in times of crisis. *Health Policy and Technology*, 9, 447-453.  
<https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2020.08.020>
- Staroňová, K., Ahmetovic, D., Ivanova, M., Qeriqi, H., Radevic, R., Shundi, A., & Vlajkovic, V. (2018). *Individual Performance appraisal of employees in Central Public Administration in Western Balkans*. ReSPA Publications.
- Trofimova, N. (2020). La necesidad de minimizar la resistencia del personal a los cambios innovadores en el sistema de gestión de una empresa de alta tecnología. *Gestión*, 8(3), 73-80.  
<https://doi.org/https://translate.google.com/website?sl=ru&tl=es&prev=search&u=https://doi.org/10.26425/2309-3633-2020-8-3-73-80>
- Valle Díaz, F. R. y Vega Loayza, F. (2019). Predisposición al cambio organizacional en los servidores públicos administrativos de las unidades de gestión educativa local, Apurímac, Perú. *Delectus*, 3(1), 66-82. <https://doi.org/https://doi.org/10.36996/delectus.v3i1.33>
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., y Riobamba, O. (2018). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y salud*, 176-187. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-71072019000200176&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-71072019000200176&script=sci_abstract&tlng=es)
- Guartan, A., Torre, K. y Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios 2 factores. *Revista Digital Publisher*, 1(1), 15-26.



<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7144062.pdf>

Corica, J. y Garcia, L. (2018). Estudio cualitativo de factores de resistencia docente al cambio tecnológico en Argentina. *Revista Educación Superior*, 17(25), 477-495.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6732779>

Mejía, A., Villarreal, C., Silva, C., Suarez, D. y Villamizar, F. (2018). Estudio de los factores de resistencia al cambio y actitud hacia el uso educativo de las TIC por parte del personal docente. *Revista Redipe*, 7(2), 53-6. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/428>

Aparicio, O. y Ostos, O. (2021). Pedagogías emergentes en ambientes virtuales de aprendizaje. *Revista Internacional De Pedagogía E Innovación Educativa*, 1(1), 11–36.

<https://editic.net/ripie/index.php/ripie/article/view/25>

Martinez, I. (2020). La investigación educativa y su compromiso con la equidad, la justicia y la mejora de la política educativa. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 2(1), 5-8.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/270/27062001009/html/index.html>

Calva, D., Galarza, A. y Sare, F. (2019). Las redes sociales y las relaciones interpersonales de las nuevas generaciones de ecuatorianos. *Revista Conrado*, 15(66), 1-22.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000100031&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000100031&script=sci_arttext)

Fontana, L. (2020). Pandemia y rearticulación de las relaciones sociales. *Revista Etnografías de la pandemia*, 25(2), 23-41. [https://revistes.uab.cat/periferia/periferia/article/view/v25-n2-](https://revistes.uab.cat/periferia/periferia/article/view/v25-n2-fontana)

[fontana](https://revistes.uab.cat/periferia/periferia/article/view/v25-n2-fontana)

Lopez, A. (2018). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de leoncio prado, 2018. *Revista Balances*, 6(7), 12-17.

<https://core.ac.uk/download/pdf/229325557.pdf>

Gaviria, M. y Delgado, J. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la

gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1241-1255.

<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/151>

Matos, R., Castaño, R. y De Souza, E. (2018). Pedagogía de la resistencia: la negación como pieza de (de)formación. *Revista Praxis Educativa*, 22(2), 15-22.

[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S0328-97022018000200009&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S0328-97022018000200009&script=sci_arttext&tlng=en)

Gonzales, P. (2019). La negación de la calidad de ciudadano o de persona en el derecho penal del enemigo. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 25(1), 23-31.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8416589>

Salgado, J. (2018). Actitud y resistencia al cambio organizacional en trabajadores mineros. *Revista de Psicología*, 36(1), 105-134.

<http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v36n1/a04v36n1.pdf>

Piña, E. (2018). Prototipo de vivienda vertical social sustentable, enfoque en resistencia al cambio climático. *Revista INVI*, 33(92), 15-22.

[https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-83582018000100213&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-83582018000100213&script=sci_arttext)

Flores, P. y Rodriguez, N. (2021). Educación superior tecnológica y movilidad social. Un estudio longitudinal basado en historias de vida. *Revista Iberoamericana educación*, 12(33), 39-57.

<https://www.scielo.org.mx/pdf/ries/v12n33/2007-2872-ries-12-33-39.pdf>

Cabero, J., Marí, V. y Sampedro, B. (2018). Aceptación del Modelo Tecnológico en la enseñanza superior. *Revista de Investigación Educativa*, 36(2), 435–453.

<https://revistas.um.es/rie/article/view/292951>

Urquide, A., Calabor, M, y Tamarit, C. (2020). Entornos virtuales de aprendizaje: modelo ampliado de aceptación de la tecnología. *Revista Redie*, 21(2), 21-32.

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412019000100122&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412019000100122&script=sci_arttext)

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

**Título de la investigación:** Evaluación de desempeño laboral y la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema General</b> ¿Cómo la evaluación de desempeño laboral se relaciona con la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cómo la dimensión aprendizaje continuo de la evaluación de desempeño laboral se relaciona con la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023?</p> <p>¿Cómo la dimensión relaciones personales de la evaluación de desempeño laboral se relaciona con la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023?</p> <p>¿Cómo la dimensión compromiso con el servicio público de la evaluación de desempeño laboral se relaciona con la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la evaluación de desempeño laboral y la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.</p> <p><b>Objetivo Específicos</b> Identificar como la dimensión aprendizaje continuo de la evaluación de desempeño laboral se relaciona con la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.</p> <p>Identificar como la dimensión relaciones personales de la evaluación de desempeño laboral se relaciona con la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.</p> <p>Identificar como la dimensión compromiso con el servicio público de la evaluación de desempeño laboral incide en la percepción del cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La evaluación de desempeño laboral se relaciona negativa y significativamente con la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> El aprendizaje continuo se relaciona negativa y significativamente con la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.</p> <p>La relación personal se relaciona negativa y significativamente con la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.</p> <p>El compromiso con el servicio público se relaciona negativa y significativamente con la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2023.</p>	<p><b>Variable 1</b> Evaluación de desempeño laboral Dimensiones: Aprendizaje continuo Relaciones personales Compromiso con el servicio público</p> <p><b>Variable 2</b> Resistencia al cambio tecnológico Dimensiones: Negación Resistencia Exploración Aceptación</p>	<p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación Analítico, No Experimental</p> <p>Enfoque y nivel de la investigación Cuantitativo, Correlacional</p> <p>Población 639 trabajadores administrativos del Poder Judicial de Lima Norte y 80 la muestra.</p>

## Anexo 2. Instrumentos

### Instrumentos de Recolección de Datos (Cuestionario Evaluación de Desempeño)

#### EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS DE DESEMPEÑO LABORAL

	COMPETENCIAS	PONDERACIÓN DE FRECUENCIAS			
		SIEMPRE	FRECUENTE	LA MITAD DEL TIEMPO	OCASIONAL
APRENDIZAJE CONTINUO	1. Tengo interés y motivación por aprender las nuevas tecnologías que se han introducido en mi entorno laboral.				
	2. Siento que tengo necesidad de buscar información sobre el uso de la tecnología para usarlo en mi entorno laboral.				
	3. Siento que tengo necesidad de aplicar nuevos aprendizajes sobre la tecnología en mi entorno laboral.				
RELACIONES PERSONALES RELACIONES LABORALES	4. Considero las perspectivas de los demás funcionarios para elaborar diagnósticos y tomar decisiones sobre el uso de la tecnología en mi entorno laboral.				
	5. Evito agresiones, actitudes negativas y desniveles emocionales antes problemas de origen tecnológico aportando valor a la calidad del clima organizacional.				
	6. Comparto y difundo, de forma activa, información sobre el uso y aprovechamiento de la tecnología en el entorno judicial, siempre dispuesto a brindar material de ayuda para el uso de colegas.				
COMPROMISO CON EL SERVICIO PÚBLICO	7. Siento como propios los valores de mi función como servidor público, teniendo muy en alto la imagen del CSJ y los objetivos para lograr la transformación digital de la gestión judicial.				
	8. Siempre doy un trato amable y de calidad a ciudadanos, brindándole orientación oportuna para la realización de trámites y consultas judiciales por medio de los canales digitales.				

*Instrumentos de Recolección de Datos (Resistencia al Cambio Tecnológico)*

**PRUEBA DE CURVA DE RESISTENCIA AL CAMBIO TECNOLÓGICO**

**Aplicación:** 80 funcionarios administrativos de la sede central del CSJ del Poder Judicial Lima Norte, Perú.

**Variable a medir:** resistencia al cambio tecnológico.

**Instrucciones:** La prueba se componen de 24 afirmaciones para medir su actitud personal frente al cambio tecnológico introducido en el entorno judicial donde labora, cómo lo ha enfrentado y qué limitaciones ha descubierto. Por favor, señale aquel número más cercano que se acerque a su percepción.

INTERROGANTES	Muy Frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca	
	5	4	3	2	1	
NEGACIÓN	1. Cambiar la forma de trabajo en la sede judicial no me afecta.					
	2. Prefiero mantener el trabajo como lo hago en lo actual.					
	3. Me emocionan las nuevas posibilidades que abre para mí el cambio en la forma de trabajar en el entorno judicial.					
	4. Realmente creo que los cambios usando las nuevas tecnologías me hará avanzar mucho en mi trabajo dentro del entorno judicial.					
	5. Ya se han realizado cambios tecnológicos en el entorno judicial y todavía no veo los resultados.					
	6. No sé si puedo hacer lo que se espera de mí para cumplir mis funciones como actor judicial con este cambio tecnológico.					

INTERROGANTES	Muy Frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca
	5	4	3	2	1
7. No creo que mantener el trabajo como está sea lo correcto, se necesita la tecnología.					
8. No pierdo mi tiempo con los avances tecnológicos, ni me preocupo por ello.					
9. Creo que incluir la tecnología en el entorno laboral judicial es un cambio no favorable.					
10. Pienso en nuevas maneras de hacer mi trabajo utilizando la tecnología.					
11. Sé lo que hay que hacer para que el cambio tecnológico funcione en la sede judicial.					
EXPLORACIÓN	12. Estoy seguro de que los cambios que exigen el uso de la tecnología en mi trabajo no serán permanentes.				
	13. Me siento enfadado con la necesidad de cambiar mi forma de trabajar al incluir el uso de la tecnología.				
	14. Últimamente me siento más seguro de los cambios que trae la innovación tecnológica para mi trabajo.				
	15. Me siento cómodo con la posibilidad de cambiar mi entorno laboral al incluir nuevas tecnologías.				
	16. No tengo ningún sentimiento hacia el uso de la tecnología en mi entorno laboral.				
	17. Hacer las cosas de otra manera, utilizando medios tecnológicos, hará que se me dificulte concentrarme en mi trabajo normal.				



INTERROGANTES	Muy Frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca	
	5	4	3	2	1	
ACEPTACIÓN	18. Estoy sorprendido con la cantidad de cosas nuevas relacionadas con la tecnología que estoy aprendiendo con los cambios que ya se han introducido.					
	19. Me siento bien conmigo mismo por la mejora de mi trabajo conseguida con los cambios tecnológicos que se han introducido.					
	20. Solo intento hacer lo necesario para sobrevivir al día a día, para adaptarme y conservar mi trabajo.					
	21. Me desilusiona ver que los cambios en la tecnología que se han introducido no se gestionan como yo espero.					
	22. Siento que estos suficientemente bien preparado para afrontar el cambio tecnológico.					
	23. Los cambios en la tecnología que se han introducido hasta ahora me han hecho aprender cosas muy valiosas que me llevaré conmigo al jubilarme.					

### Anexo 3. Validez del Instrumento

#### Validación de Instrumentos (Evaluación de Desempeño)

ITEMS EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	RELEVANTE				COHERENCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
<b>Aprendizaje Continuo</b>													
Tengo interés y motivación por aprender las nuevas tecnologías que se han introducido en mi entorno laboral.	0	1	2	X	0	1	2	X	0	1	2	X	
Siento que tengo necesidad de buscar información sobre el uso de la tecnología para usarlo en mi entorno laboral.	0	1	2	X	0	1	2	X	0	1	2	X	
Siento que tengo necesidad de aplicar nuevos aprendizajes sobre la tecnología en mi entorno laboral.	0	1	2	X	0	1	2	X	0	1	2	X	
<b>Relaciones Personales</b>													
Considero las perspectivas de los demás funcionarios para elaborar diagnósticos y tomar decisiones sobre el uso de la tecnología en mi entorno laboral.	0	1	2	X	0	1	2	X	0	1	2	X	
Evito agresiones, actitudes negativas y desniveles emocionales antes problemas de origen tecnológico aportando valor a la calidad del clima organizacional.	0	1	2	X	0	1	2	X	0	1	2	X	
<b>Relaciones Laborales</b>													
Comparto y difundo, de forma activa, información sobre el uso y aprovechamiento de la tecnología en el entorno judicial, siempre dispuesto a brindar material de ayuda para el uso de colegas	0	1	2	X	0	1	2	X	0	1	2	X	
<b>Compromiso con el Servicio Público</b>													
Siento como propios los valores de mi función como servidor público, teniendo muy en alto la imagen del CSJ y los objetivos para lograr la transformación digital de la gestión judicial.	0	1	2	X	0	1	2	X	0	1	2	X	
Siempre doy un trato amable y de calidad a ciudadanos, brindándole orientación oportuna para la realización de trámites y consultas judiciales por medio de los canales digitales.	0	1	2	X	0	1	2	X	0	1	2	X	

Las alternativas de respuesta van de 1 al 4 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4
Ocasional	La mitad del tiempo	Frecuente	Siempre

  
 FIRMA Y DNI DEL EXPERTO  
 06764844

ITEMS EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	RELEVANTE				COHERENCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
<b>Aprendizaje Continuo</b>													
Tengo interés y motivación por aprender las nuevas tecnologías que se han introducido en mi entorno laboral.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Siento que tengo necesidad de buscar información sobre el uso de la tecnología para usarlo en mi entorno laboral.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Siento que tengo necesidad de aplicar nuevos aprendizajes sobre la tecnología en mi entorno laboral.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Relaciones Personales</b>													
Considero las perspectivas de los demás funcionarios para elaborar diagnósticos y tomar decisiones sobre el uso de la tecnología en mi entorno laboral.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Evito agresiones, actitudes negativas y desniveles emocionales antes problemas de origen tecnológico aportando valor a la calidad del clima organizacional.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Relaciones Laborales</b>													
Comparto y difundo, de forma activa, información sobre el uso y aprovechamiento de la tecnología en el entorno judicial, siempre dispuesto a brindar material de ayuda para el uso de colegas	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Compromiso con el Servicio Público</b>													
Siento como propios los valores de mi función como servidor público, teniendo muy en alto la imagen del CSJ y los objetivos para lograr la transformación digital de la gestión judicial.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Siempre doy un trato amable y de calidad a ciudadanos, brindándole orientación oportuna para la realización de trámites y consultas judiciales por medio de los canales digitales.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

Las alternativas de respuesta van de 1 al 4 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4
Ocasional	La mitad del tiempo	Frecuente	Siempre

FIRMA Y DNI DEL EXPERTO

ITEMS EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	RELEVANTE				COHERENCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
<b>Aprendizaje Continuo</b>													
Tengo interés y motivación por aprender las nuevas tecnologías que se han introducido en mi entorno laboral.	0	1	2	X	0	1	2	X	0	1	2	X	
Siento que tengo necesidad de buscar información sobre el uso de la tecnología para usarlo en mi entorno laboral.	0	1	2	X	0	1	2	X	0	1	2	X	
Siento que tengo necesidad de aplicar nuevos aprendizajes sobre la tecnología en mi entorno laboral.	0	1	2	X	0	1	2	X	0	1	2	X	
<b>Relaciones Personales</b>													
Considero las perspectivas de los demás funcionarios para elaborar diagnósticos y tomar decisiones sobre el uso de la tecnología en mi entorno laboral.	0	1	2	X	0	1	2	X	0	1	2	X	
Evito agresiones, actitudes negativas y desniveles emocionales antes problemas de origen tecnológico aportando valor a la calidad del clima organizacional.	0	1	2	X	0	1	2	X	0	1	2	X	
<b>Relaciones Laborales</b>													
Comparto y difundo, de forma activa, información sobre el uso y aprovechamiento de la tecnología en el entorno judicial, siempre dispuesto a brindar material de ayuda para el uso de colegas	0	1	2	X	0	1	2	X	0	1	2	X	
<b>Compromiso con el Servicio Público</b>													
Siento como propios los valores de mi función como servidor público, teniendo muy en alto la imagen del CSJ y los objetivos para lograr la transformación digital de la gestión judicial.	0	1	2	X	0	1	2	X	0	1	2	X	
Siempre doy un trato amable y de calidad a ciudadanos, brindándole orientación oportuna para la realización de trámites y consultas judiciales por medio de los canales digitales.	0	1	2	X	0	1	2	X	0	1	2	X	

Las alternativas de respuesta van de 1 al 4 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4
Ocasional	La mitad del tiempo	Frecuente	Siempre



FIRMA Y DNI DEL EXPERTO

NIDIA VILCHEZ YUCRA  
DNI 19924629

ITEMS EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	RELEVANTE				COHERENCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
<b>Aprendizaje Continuo</b>													
Tengo interés y motivación por aprender las nuevas tecnologías que se han introducido en mi entorno laboral.	0	1	2	X	0	1	2	3X	0	1	2	3X	
Siento que tengo necesidad de buscar información sobre el uso de la tecnología para usarlo en mi entorno laboral.	0	1	2	X	0	1	2	3X	0	1	2	3X	
Siento que tengo necesidad de aplicar nuevos aprendizajes sobre la tecnología en mi entorno laboral.	0	1	2	X	0	1	2	3X	0	1	2	X	
<b>Relaciones Personales</b>													
Considero las perspectivas de los demás funcionarios para elaborar diagnósticos y tomar decisiones sobre el uso de la tecnología en mi entorno laboral.	0	1	2	X	0	1	2	3X	0	1	2	X	
Evito agresiones, actitudes negativas y desniveles emocionales antes problemas de origen tecnológico aportando valor a la calidad del clima organizacional.	0	1	2	X	0	1	2	3X	0	1	2	X	
<b>Relaciones Laborales</b>													
Comparto y difundo, de forma activa, información sobre el uso y aprovechamiento de la tecnología en el entorno judicial, siempre dispuesto a brindar material de ayuda para el uso de colegas	0	1	2	X	0	1	2	3X	0	1	2	X	
<b>Compromiso con el Servicio Público</b>													
Siento como propios los valores de mi función como servidor público, teniendo muy en alto la imagen del CSJ y los objetivos para lograr la transformación digital de la gestión judicial.	0	1	2	X	0	1	2	3X	0	1	2	X	
Siempre doy un trato amable y de calidad a ciudadanos, brindándole orientación oportuna para la realización de trámites y consultas judiciales por medio de los canales digitales.	0	1	2	X	0	1	2	3X	0	1	2	X	

Las alternativas de respuesta van de 1 al 4 y tienen las siguientes expresiones:

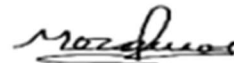
1	2	3	4
Ocasional	La mitad del tiempo	Frecuente	Siempre

  
 FIRMA Y DNI DEL EXPERTO  
 DNI, 08743871

ITEMS EVALUACION DE DESEMPEÑO	RELEVANTE				COHERENCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
<b>Aprendizaje Continuo</b>													
Tengo interés y motivación por aprender las nuevas tecnologías que se han introducido en mi entorno laboral.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Que se han incorporado
Siento que tengo necesidad de buscar información sobre el uso de la tecnología para usarlo en mi entorno laboral.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Siento que tengo necesidad de aplicar nuevos aprendizajes sobre la tecnología en mi entorno laboral.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Aplicar nuevas herramientas tecnológicas en mi desempeño laboral
<b>Relaciones Personales</b>													
Considero las perspectivas de los demás funcionarios para elaborar diagnósticos y tomar decisiones sobre el uso de la tecnología en mi entorno laboral.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Evito agresiones, actitudes negativas y desniveles emocionales antes problemas de origen tecnológico aportando valor a la calidad del clima organizacional.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Eliminar agresiones y desniveles emocionales.
<b>Relaciones Laborales</b>													
Comparto y difundo, de forma activa, información sobre el uso y aprovechamiento de la tecnología en el entorno judicial, siempre dispuesto a brindar material de ayuda para el uso de colegas	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Compromiso con el Servicio Público</b>													
Siento como propios los valores de mi función como servidor público, teniendo muy en alto la imagen del CSJ y los objetivos para lograr la transformación digital de la gestión judicial.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Estoy comprometida con mis funciones como servidor(a) público.....
Siempre doy un trato amable y de calidad a ciudadanos, brindándole orientación oportuna para la realización de trámites y consultas judiciales por medio de los canales digitales.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Se aleja de la variable

Las alternativas de respuesta van de 1 al 4 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4
Ocasional	La mitad del tiempo	Frecuente	Siempre



CUESTIONARIO VI		Marilé Lozano Lozano			Nidia Ruth Vilchez Yucra			Kelly Milagritos Casana Jara			Douglas Mario Olivares Hencke			Cesar Augusto Álvarez Palomino			RESUMEN-TOTAL			V de AIKEN	Condición	
		rel	coh	clar	rel	coh	clar	rel	coh	clar	rel	coh	clar	rel	coh	clar	rel	coh	clar			Total
1	Tengo interés y motivación por aprender las nuevas tecnologías que se han introducido en mi entorno laboral.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	1,00	Valido
2	Siento que tengo necesidad de buscar información sobre el uso de la tecnología para usarlo en mi entorno laboral.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	1,00	Valido
3	Siento que tengo necesidad de aplicar nuevos aprendizajes sobre la tecnología en mi entorno laboral.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	1,00	Valido
4	Considero las perspectivas de los demás funcionarios para elaborar diagnósticos y tomar decisiones sobre el uso de la tecnología en mi entorno laboral.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	14	14	42	0,93	Valido
5	Evito agresiones, actitudes negativas y desniveles emocionales antes problemas de origen tecnológico aportando valor a la calidad del clima organizacional.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	1,00	Valido
6	Comparto y difundo, de forma activa, información sobre el uso y aprovechamiento de la tecnología en el entorno judicial, siempre dispuesto a brindar material de ayuda para el uso de colegas	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	1,00	Valido
7	Siento como propios los valores de mi función como servidor público, teniendo muy en alto la imagen del CSJ y los objetivos para lograr la transformación digital de la gestión judicial.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	1,00	Valido
8	Siempre doy un trato amable y de calidad a ciudadanos, brindándole orientación oportuna para la realización de trámites y consultas judiciales por medio de los canales digitales.	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13	13	13	39	0,87	Valido
																					0,98	Valido

ITEMS DE RESISTENCIA AL CAMBIO TECNOLÓGICO	RELEVANTE			COHERENCIA			CLARIDAD			SUGERENCIAS			
<b>Negación</b>													
Cambiar la forma de trabajo en la sede judicial no me afecta.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Prefiero mantener el trabajo como lo hago en lo actual.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Me emocionan las nuevas posibilidades que abre para mi el cambio en la forma de trabajar en el entorno judicial.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Realmente creo que los cambios usando las nuevas tecnologías me hará avanzar mucho en mi trabajo dentro del entorno judicial.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Ya se han realizado cambios tecnológicos en el entorno judicial y todavía no veo los resultados.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
No sé si puedo hacer lo que se espera de mi para cumplir mis funciones como actor judicial con este cambio tecnológico.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Resistencia</b>													
Todo está en el aire, pero sé que los problemas tecnológicos se han identificado.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
No creo que mantener el trabajo como está sea lo correcto, se necesita la tecnología.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
No pierdo mi tiempo con los avances tecnológicos, ni me preocupo por ello.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Creo que incluir la tecnología en el entorno laboral judicial es un cambio no favorable.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Pienso en nuevas maneras de hacer mi trabajo utilizando la tecnología.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
12. Sé lo que hay que hacer para que el cambio tecnológico funcione en la sede judicial.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Exploración</b>													
Estoy seguro de que los cambios que exigen el uso de la tecnología en mi trabajo no serán permanentes.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Me siento enfadado con la necesidad de cambiar mi forma de trabajar al incluir el uso de la tecnología.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Últimamente me siento más seguro de los cambios que trae la innovación tecnológica para mi trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Me siento cómodo con la posibilidad de cambiar mi entorno laboral al incluir nuevas tecnologías.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
No tengo ningún sentimiento hacia el uso de la tecnología en mi entorno laboral.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Hacer las cosas de otra manera, utilizando medios tecnológicos, hará que se me dificulte concentrarme en mi trabajo normal.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Aceptación</b>													
Estoy sorprendido con la cantidad de cosas nuevas relacionadas con la tecnología que estoy aprendiendo con los cambios que ya se han introducido.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Me siento bien conmigo mismo por la mejora de mi trabajo conseguida con los cambios tecnológicos que se han introducido.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	



Solo intento hacer lo necesario para sobrevivir al día a día, para adaptarme y conservar mi trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Me desilusiona ver que los cambios en la tecnología que se han introducido no se gestionan como yo espero.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Siento que estos suficientemente bien preparado para afrontar el cambio tecnológico.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Los cambios en la tecnología que se han introducido hasta ahora me han hecho aprender cosas muy valiosas que me llevaré conmigo al jubilarme.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

Las alternativas de respuesta van de 1 al 5 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy Frecuentemente

  
 FIRMA Y DNI DEL EXPERTO

06764844

ITEMS DE RESISTENCIA AL CAMBIO TECNOLÓGICO	RELEVANTE				COHERENCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
<b>Negación</b>													
Cambiar la forma de trabajo en la sede judicial no me afecta.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Prefiero mantener el trabajo como lo hago en lo actual.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Me emocionan las nuevas posibilidades que abre para mí el cambio en la forma de trabajar en el entorno judicial.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Realmente creo que los cambios usando las nuevas tecnologías me hará avanzar mucho en mi trabajo dentro del entorno judicial.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Ya se han realizado cambios tecnológicos en el entorno judicial y todavía no veo los resultados.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
No sé si puedo hacer lo que se espera de mí para cumplir mis funciones como actor judicial con este cambio tecnológico.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Resistencia</b>													
Todo está en el aire, pero sé que los problemas tecnológicos se han identificado.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
No creo que mantener el trabajo como está sea lo correcto, se necesita la tecnología.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
No pierdo mi tiempo con los avances tecnológicos, ni me preocupo por ello.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Creo que incluir la tecnología en el entorno laboral judicial es un cambio no favorable.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Pienso en nuevas maneras de hacer mi trabajo utilizando la tecnología.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
12. Sé lo que hay que hacer para que el cambio tecnológico funcione en la sede judicial.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Exploración</b>													
Estoy seguro de que los cambios que exigen el uso de la tecnología en mi trabajo no serán permanentes.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Me siento enfadado con la necesidad de cambiar mi forma de trabajar al incluir el uso de la tecnología.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Ultimamente me siento más seguro de los cambios que trae la innovación tecnológica para mi trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Me siento cómodo con la posibilidad de cambiar mi entorno laboral al incluir nuevas tecnologías.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
No tengo ningún sentimiento hacia el uso de la tecnología en mi entorno laboral.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Hacer las cosas de otra manera, utilizando medios tecnológicos, hará que se me dificulte concentrarme en mi trabajo normal.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Aceptación</b>													
Estoy sorprendido con la cantidad de cosas nuevas relacionadas con la tecnología que estoy aprendiendo con los cambios que ya se han introducido.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Me siento bien conmigo mismo por la mejora de mi trabajo conseguida con los cambios tecnológicos que se han introducido.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

Solo intento hacer lo necesario para sobrevivir al día a día, para adaptarme y conservar mi trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Me desilusiona ver que los cambios en la tecnología que se han introducido no se gestionan como yo espero.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Siento que estos suficientemente bien preparado para afrontar el cambio tecnológico.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Los cambios en la tecnología que se han introducido hasta ahora me han hecho aprender cosas muy valiosas que me llevaré conmigo al jubilarme.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

Las alternativas de respuesta van de 1 al 5 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy Frecuentemente




---

**FIRMA Y DNI DEL EXPERTO**

ITEMS DE RESISTENCIA AL CAMBIO TECNOLÓGICO	RELEVANTE			COHERENCIA			CLARIDAD			SUGERENCIAS		
<b>Negación</b>												
Cambiar la forma de trabajo en la sede judicial no me afecta.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
Prefiero mantener el trabajo como lo hago en lo actual.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
Me emocionan las nuevas posibilidades que abre para mí el cambio en la forma de trabajar en el entorno judicial.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
Realmente creo que los cambios usando las nuevas tecnologías me hará avanzar mucho en mi trabajo dentro del entorno judicial.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
Ya se han realizado cambios tecnológicos en el entorno judicial y todavía no veo los resultados.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
No sé si puedo hacer lo que se espera de mí para cumplir mis funciones como actor judicial con este cambio tecnológico.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Resistencia</b>												
Todo está en el aire, pero sé que los problemas tecnológicos se han identificado.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
No creo que mantener el trabajo como está sea lo correcto, se necesita la tecnología.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
No pierdo mi tiempo con los avances tecnológicos, ni me preocupo por ello.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
Creo que incluir la tecnología en el entorno laboral judicial es un cambio no favorable.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
Pienso en nuevas maneras de hacer mi trabajo utilizando la tecnología.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
12. Sé lo que hay que hacer para que el cambio tecnológico funcione en la sede judicial.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Exploración</b>												
Estoy seguro de que los cambios que exigen el uso de la tecnología en mi trabajo no serán permanentes.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
Me siento enfadado con la necesidad de cambiar mi forma de trabajar al incluir el uso de la tecnología.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
Ultimamente me siento más seguro de los cambios que trae la innovación tecnológica para mi trabajo.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
Me siento cómodo con la posibilidad de cambiar mi entorno laboral al incluir nuevas tecnologías.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
No tengo ningún sentimiento hacia el uso de la tecnología en mi entorno laboral.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
Hacer las cosas de otra manera, utilizando medios tecnológicos, hará que se me dificulte concentrarme en mi trabajo normal.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Aceptación</b>												
Estoy sorprendido con la cantidad de cosas nuevas relacionadas con la tecnología que estoy aprendiendo con los cambios que ya se han introducido.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
Me siento bien conmigo mismo por la mejora de mi trabajo conseguida con los cambios tecnológicos que se han introducido.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>

Solo intento hacer lo necesario para sobrevivir al día a día, para adaptarme y conservar mi trabajo.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	
Me desilusiona ver que los cambios en la tecnología que se han introducido no se gestionan como yo espero.				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
Siento que estos suficientemente bien preparado para afrontar el cambio tecnológico.				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
Los cambios en la tecnología que se han introducido hasta ahora me han hecho aprender cosas muy valiosas que me llevaré conmigo al jubilarme.				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	

Las alternativas de respuesta van de 1 al 5 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy Frecuentemente



**FIRMA Y DNI DEL EXPERTO**

**NIDIA VILCHEZ YUCRA**  
DNI 19924629

ITEMS DE RESISTENCIA AL CAMBIO TECNOLÓGICO	RELEVANTE				COHERENCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
<b>Negación</b>													
Cambiar la forma de trabajo en la sede judicial no me afecta.	0	1	2	3X	0	1	2	3X	0	1	2	3X	
Prefiero mantener el trabajo como lo hago en lo actual.	0	1	2	3X	0	1	2	3X	0	1	2	3X	
Me emocionan las nuevas posibilidades que abre para mi el cambio en la forma de trabajar en el entorno judicial.	0	1	2	3X	0	1	2	3X	0	1	2	3X	
Realmente creo que los cambios usando las nuevas tecnologías me hará avanzar mucho en mi trabajo dentro del entorno judicial.	0	1	2	3X	0	1	2	3X	0	1	2	3X	
Ya se han realizado cambios tecnológicos en el entorno judicial y todavía no veo los resultados.	0	1	2	3X	0	1	2	3X	0	1	2	3X	
No sé si puedo hacer lo que se espera de mi para cumplir mis funciones como actor judicial con este cambio tecnológico.	0	1	2	3X	0	1	2	3X	0	1	2	3X	
<b>Resistencia</b>													
Todo está en el aire, pero sé que los problemas tecnológicos se han identificado.	0	1	2	X	0	1	2	3X	0	1	2	3X	
No creo que mantener el trabajo como está sea lo correcto, se necesita la tecnología.	0	1	2	X	0	1	2	3X	0	1	2	3X	
No pierdo mi tiempo con los avances tecnológicos, ni me preocupo por ello.	0	1	2	X3	0	1	2	3X	0	1	2	3X	
Creo que incluir la tecnología en el entorno laboral judicial es un cambio no favorable.	0	1	2	X	0	1	2	3X	0	1	2	3X	
Pienso en nuevas maneras de hacer mi trabajo utilizando la tecnología.	0	1	2	X	0	1	2	3X	0	1	2	3X	
12. Sé lo que hay que hacer para que el cambio tecnológico funcione en la sede judicial.	0	1	2	X	0	1	2	X	0	1	2	3X	
<b>Exploración</b>													
Estoy seguro de que los cambios que exigen el uso de la tecnología en mi trabajo no serán permanentes.	0	1	2	X	0	1	2	X	0	1	2	3X	
Me siento enfadado con la necesidad de cambiar mi forma de trabajar al incluir el uso de la tecnología.	0	1	2	X	0	1	2	3X	0	1	2	3X	
Últimamente me siento más seguro de los cambios que trae la innovación tecnológica para mi trabajo.	0	1	2	X	0	1	2	X	0	1	2	3X	
Me siento cómodo con la posibilidad de cambiar mi entorno laboral al incluir nuevas tecnologías.	0	1	2	X	0	1	2	X	0	1	2	3X	
No tengo ningún sentimiento hacia el uso de la tecnología en mi entorno laboral.	0	1	2	X3	0	1	2	X	0	1	2	3X	
Hacer las cosas de otra manera, utilizando medios tecnológicos, hará que se me dificulte concentrarme en mi trabajo normal.	0	1	2	X	0	1	2	X	0	1	2	3X	
<b>Aceptación</b>													
Estoy sorprendido con la cantidad de cosas nuevas relacionadas con la tecnología que estoy aprendiendo con los cambios que ya se han introducido.	0	1	2	X	0	1	2	X	0	1	2	3X	
Me siento bien conmigo mismo por la mejora de mi trabajo conseguida con los cambios tecnológicos que se han introducido.	0	1	2	X	0	1	2	3X	0	1	2	3X	

Solo intento hacer lo necesario para sobrevivir al día a día, para adaptarme y conservar mi trabajo.	0	1	2	<del>3</del>	0	1	2	<del>3</del>	0	1	2	<del>3</del>	
Me desilusiona ver que los cambios en la tecnología que se han introducido no se gestionan como yo espero.	0	1	2	<del>3</del>	0	1	2	<del>3</del>	0	1	2	<del>3</del>	
Siento que estos suficientemente bien preparado para afrontar el cambio tecnológico.	0	1	2	<del>3</del>	0	1	2	<del>3</del>	0	1	2	<del>3</del>	
Los cambios en la tecnología que se han introducido hasta ahora me han hecho aprender cosas muy valiosas que me llevaré conmigo al jubilarme.	0	1	2	<del>3</del>	0	1	2	<del>3</del>	0	1	2	<del>3</del>	

Las alternativas de respuesta van de 1 al 5 y tienen las siguientes expresiones:

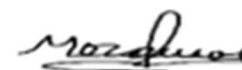
1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy Frecuentemente

  
 FIRMA Y DNI DEL EXPERTO  
 DNI 08743871

Solo intento hacer lo necesario para sobrevivir al día a día, para adaptarme y conservar mi trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Me desilusiona ver que los cambios en la tecnología que se han introducido no se gestionan como yo espero.													... que se han incorporado en mi trabajo no se gestionan como yo espero
Siento que estoy suficientemente bien preparado para afrontar el cambio tecnológico.													Siento que estoy suficientemente preparado para afrontar el cambio tecnológico
Los cambios en la tecnología que se han introducido hasta ahora me han hecho aprender cosas muy valiosas que me llevaré conmigo al jubilarme.													

Las alternativas de respuesta van de 1 al 5 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy Frecuentemente



FIRMA Y DNI DEL EXPERTO



CUESTIONARIO V2		Marilé Lozano Lozano			Nidia Ruth Vilchez Yucra			Kelly Milagritos Casana Jara			Douglas Mario Olivares Hencke			Cesar Augusto Alvarez Palomino			RESUMEN-TOTAL			V de AIKEN	Condición	
		rel	coh	clar	rel	coh	clar	rel	coh	clar	rel	coh	clar	rel	coh	clar	rel	coh	clar			Total
1	Cambiar la forma de trabajo en la sede judicial no me afecta.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	1,00	Valido
2	Prefiero mantener el trabajo como lo hago en lo actual.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	1,00	Valido
3	Me emocionan las nuevas posibilidades que abre para mí el cambio en la forma de trabajar en el entorno judicial.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	1,00	Valido
4	Realmente creo que los cambios usando las nuevas tecnologías me hará avanzar mucho en mi trabajo dentro del entorno judicial.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	1,00	Valido
5	Ya se han realizado cambios tecnológicos en el entorno judicial y todavía no veo los resultados.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	1,00	Valido
6	No sé si puedo hacer lo que se espera de mí para cumplir mis funciones como actor judicial con este cambio tecnológico.	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	14	15	43	0,96	Valido
7	No creo que mantener el trabajo como está sea lo correcto, se necesita la tecnología.	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	14	44	0,98	Valido
8	No pierdo mi tiempo con los avances tecnológicos, ni me preocupo por ello.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	1,00	Valido
9	Creo que incluir la tecnología en el entorno laboral judicial es un cambio no favorable	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	1,00	Valido
10	Pienso en nuevas maneras de hacer mi trabajo utilizando la tecnología.	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	13	43	0,96	Valido

11	Sé lo que hay que hacer para que el cambio tecnológico funcione en la sede judicial.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	1,00	Valido
12	Estoy seguro de que los cambios que exigen el uso de la tecnología en mi trabajo no serán permanentes.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	1,00	Valido
13	Me siento enfadado con la necesidad de cambiar mi forma de trabajar al incluir el uso de la tecnología.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	1,00	Valido
14	Últimamente me siento más seguro de los cambios que trae la innovación tecnológica para mi trabajo.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	1,00	Valido
15	Me siento cómodo con la posibilidad de cambiar mi entorno laboral al incluir nuevas tecnologías.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	1,00	Valido
16	No tengo ningún sentimiento hacia el uso de la tecnología en mi entorno laboral.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	1,00	Valido
17	Hacer las cosas de otra manera, utilizando medios tecnológicos, hará que se me dificulte concentrarme en mi trabajo normal.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	1,00	Valido
18	Estoy sorprendido con la cantidad de cosas nuevas relacionadas con la tecnología que estoy aprendiendo con los cambios que ya se han introducido.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	1,00	Valido
19	Me siento bien conmigo mismo por la mejora de mi trabajo conseguida con los cambios tecnológicos que se han introducido.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	1,00	Valido
20	Solo intento hacer lo necesario para sobrevivir al día a día, para adaptarme y conservar mi trabajo.	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13	14	14	41	0,91	Valido
21	Me desilusiona ver que los cambios en la tecnología que	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	14	13	42	0,93	Valido



## Anexo 4 Confiabilidad del Instrumento

### Cálculo de confiabilidad mediante alfa de Cronbach (Evaluación de Desempeño)

```
GET
  FILE='D:\Goo Corporation\P-053398\Prueba piloto\Prueba piloto - Variable
desempeño.sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
  /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007
VAR00008
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

[ConjuntoDatos1] D:\Elsi Sánchez\mi tesis\Prueba piloto\Prueba piloto - Variable desempeño.sav

## Fiabilidad

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,721	8

### *Cálculo de confiabilidad mediante alfa de Cronbach (Resistencia al Cambio Tecnológico)*

```

GET
  FILE='D:\Elsy Sánchez\mi tesis\Prueba piloto\Prueba piloto - Variable
Resistencia al cambio tecnológico.sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos1.

SAVE OUTFILE='D:\Elsy Sánchez\mi tesis\Prueba piloto\Prueba piloto - Variable
Resistencia al '+
  'cambio tecnológico.sav'
  /COMPRESSED.
RELIABILITY
  /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00006 VAR00007 VAR00008
VAR00009 VAR00010
  VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018
VAR00019 VAR00020 VAR00021
  VAR00022 VAR00023 VAR00024
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.

```

## Fiabilidad

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,714	23

## Anexo 5. Aprobación del Comité de Ética



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 10 de marzo de 2023

Investigador(a)  
**Elsy Sánchez Herrera**  
Exp. N°: 0009-2023

---

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **“Evaluación de desempeño y resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el poder judicial de Lima Norte, 2023” Versión 02 con fecha 28/02/2023.**
- Formulario de Consentimiento Informado Versión **01** con fecha **29/10/2022.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Elsy Sánchez Herrera y a los investigadores colaboradores (no aplica)


La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

  
Yenny Marisol Bellido Fuente  
Presidenta del CIEI- UPNW



## Anexo 6. Formato de consentimiento informado

 Universidad Norbert Wiener	<b>FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO(FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI</b>		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-068	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 11/08/2022

**Título de proyecto de investigación :** Evaluación de desempeño y resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el poder judicial de Lima Norte, 2022.

**Investigadores :** Elsy Sánchez Herrera

**Institución(es) :** Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: "Evaluación de desempeño y resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el poder judicial de Lima Norte, 2022", de fecha 29/10/2022 y versión 0.2. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

#### I. INFORMACIÓN

**Propósito del estudio:** El propósito de este estudio es Determinar la relación entre la evaluación de desempeño laboral y la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2022.

**Duración del estudio (meses):** 4 meses

**N° esperado de participantes:** 240

#### Criterios de Inclusión y exclusión:

*La población objeto de estudio estuvo conformada por 639 trabajadores del Poder Judicial de Lima Norte que cumplen funciones administrativas y se encuentran bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 728; siendo excluidos aquellos empleados que son parte del personal administrativo pero su lugar de trabajo es diferente a la sede central de la Corte Superior de Justicia (CSJ) de Lima Norte, ubicada en la avenida Carlos Izaguirre 176, Independencia.*

**Procedimientos del estudio:** Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

- Armar el cuestionario
- Aplicación de las encuestas
- Análisis de resultados

La entrevista/encuesta puede demorar unos 40 minutos.

Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

#### Riesgos:

Su participación en el estudio no presenta similitud de otras investigaciones ya que es un estudio único veras y transparente.

#### Beneficios:

Usted se beneficiará del presente proyecto ya que se conocerá al detalle sobre la relación que existe entre la evaluación de desempeño laboral y la resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial de Lima Norte, 2022.

 Universidad Norbert Wiener	<b>FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO (FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> UPNW-EES-FOR-068	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 11/08/2022</b>

**Costos e incentivos:** No aplica

**Confidencialidad:** Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

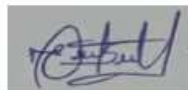
**Derechos del encuestado:** La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

**Preguntas/Contacto:** Puede comunicarse con el Investigador: Elsy Sánchez Herrera, celular N° 983711993, correo electrónico: [elsysanchezherrera@gmail.com](mailto:elsysanchezherrera@gmail.com).

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio, Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, **Email:** [comité\\_etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité_etica@uwiener.edu.pe)

## II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.



\_\_\_\_\_  
 Nombre **participante:**  
 DNI:  
 Fecha:

\_\_\_\_\_  
 Nombre **investigador:** Elsy Sánchez Herrera  
 DNI: 43093646  
 Fecha: (29/10/2022)

\_\_\_\_\_  
 (Firma)

Nombre testigo o representante legal:  
 DNI:  
 Fecha: (dd/mm/aaaa)

**Nota:** La firma del testigo o representante legal es obligatoria solo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir.



**Anexo 7. Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos**



Corte Superior de Justicia de Lima Norte  
Oficina de Asesoría Legal

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"*  
*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

Independencia, 08 de febrero del 2023



Firmado digitalmente por CHUMPITAZ  
PACHECO Renzo Arturo FAU  
2055074623.pdf  
Cargo: Asesor De La Oficina De  
Asesoría Legal De La Cj. Lima N  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 08.02.2023 09:23:55 -05:0

**CARTA N° 000031-2023-OAL-P-CSJLIMANORTE-PJ**

Señora:

**ELSY SANCHEZ HERRERA**

**Referencia** : EXPEDIENTE 004596-2023-TDA-SG  
Solicitud presentada por Elsy Sanchez Herrera

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de saludarla cordialmente y a la vez, por especial encargo del señor Presidente, en atención al documento de la referencia, por el cual se solicita autorización para encuestar a los trabajadores del Poder Judicial a través del Google formulario en el marco de la elaboración de la tesis de maestría "Evaluación de desempeño y resistencia al cambio tecnológico del personal administrativo en el Poder Judicial Lima Norte".

En tal sentido, se autoriza realizar la encuesta al personal de la Corte de Lima Norte.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración.

Documento Firmado Digitalmente por:  
**Renzo Arturo Chumpitaz Pacheco**  
Asesor Legal  
Corte Superior de Justicia de Lima Norte



**Anexo 8.** *Informe del asesor de Turnitin*