



Universidad  
Norbert Wiener

**Escuela de posgrado**

**Tesis**

Gestión del cambio y comunicación interna en la unidad ejecutora 010 del  
Ministerio Público, Lima 2023

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

Presentado por:

**Autor:** Arce Portella, Fanny Rosmery

Código ORCID: 0000-0002-8004-186

**Asesor:** Dr. Jorge Alberto Vargas Merino


Código ORCID: 0000-0002-3084-8403

Línea de investigación

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, **Arce Portella, Fanny Rosmery** Egresado(a) de la Escuela Académica Profesional de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“GESTIÓN DEL CAMBIO Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD EJECUTORA 010 DEL MINISTERIO PUBLICO, LIMA 2023”** Asesorado por el docente: VARGAS MERINO JORGE ALBERTO. con DNI 41843715 Con ORCID 0000-0002-3084-8403 tiene un índice de similitud de (19) (DIECINUEVE)% con código oid:14912:256924805 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: ARCE PORTELLA, FANNY ROSMERY  
DNI: 47854649

.....  
Firma de autor 2

Nombres y apellidos del Egresado  
DNI: .....



.....  
Firma

Asesor: Jorge Alberto Vargas Merino  
DNI: 41843715

Lima, 19 de agosto de 2023

**Declaración jurada de autoría y originalidad del trabajo**

## **Dedicatoria**

A Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mis padres Edgar y Alicia, quienes con su fortaleza, sabiduría y amor incondicional me han guiado en cada paso de mi vida, en especial a mi papi, sé que estas orgulloso de mis logros y me guías desde el cielo. Te extraño y esta dedicatoria es mi pequeña forma de decirte que nunca te olvidaré.

A mis hermanos Glenny y Romer, quienes siempre me acompañan en todo y por el apoyo incondicional del día a día; siendo el orgullo de nuestros padres.

## **Agradecimiento**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

A mi mamá, por el apoyo incondicional del día a día que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mi papá, por ser el ejemplo a seguir por sus consejos que me ayudo afrontar los retos; y se lo orgulloso por mis logros y me sigues guiando desde donde está.

A mis hermanos, por acompañarme durante toda mi carrera, por compartir momentos de alegría, tristeza y demostrarme que siempre podré contar con ellos.

## Índice General

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	4
Índice General.....	5
Índice de tablas .....	7
Índice de figuras.....	8
Resumen.....	9
Abstract.....	10
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>11</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Formulación del problema .....	13
1.2.1. Problema general .....	13
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3. Objetivos de la investigación .....	13
1.3.1. Objetivo general.....	13
1.3.2. Objetivos específicos .....	13
1.4. Justificación de la investigación.....	14
1.4.1. Teórica .....	14
1.4.2. Metodológica .....	14
1.4.3. Práctica.....	14
1.5. Limitaciones de la investigación.....	14
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>15</b>
2.1. Antecedentes de investigación .....	15
2.2. Bases teóricas .....	20
2.3. Formulación de hipótesis .....	27
2.3.1. Hipótesis general.....	27
2.3.2. Hipótesis específicas.....	27
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....</b>	<b>28</b>
3.1. Método de la investigación .....	28

3.2. Enfoque de la investigación .....	28
3.3. Tipo de investigación .....	28
3.4. Diseño de la investigación.....	28
3.5. Población, muestra y muestreo.....	29
3.6. Variables y operacionalización .....	31
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	35
3.9. Aspectos éticos.....	36
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	37
4.1. Resultados .....	37
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados.....	37
4.1.2. Análisis estadístico inferencial .....	46
4.2. Discusión de resultados.....	52
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
5.1. Conclusiones .....	56
5.2. Recomendaciones.....	57
REFERENCIAS.....	58
ANEXOS .....	63

## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	31
Tabla 2 Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov .....	46
Tabla 3 Prueba de Spearman para el contraste de la relación entre la Gestión del cambio y la comunicación interna .....	47
Tabla 4 Prueba de Spearman para el contraste de la relación entre la Gestión del cambio y la comunicación ascendente.....	49
Tabla 5 Prueba de Spearman para el contraste de la relación entre la Gestión del cambio y la comunicación descendente.....	50
Tabla 6 Prueba de Spearman para el contraste de la relación entre la Gestión del cambio y la comunicación horizontal .....	51



## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Nivel de la Gestión del cambio en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023.....	37
<b>Figura 2</b> Nivel de la dimensión liderazgo en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023 .....	38
<b>Figura 3</b> Nivel de la dimensión recurso humano en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023 .....	39
<b>Figura 4</b> Nivel de la dimensión flujo de información en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023 .....	40
<b>Figura 5</b> Nivel de la dimensión estructura y proceso en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023 .....	41
<b>Figura 6</b> Nivel de la Comunicación interna en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023 .....	42
<b>Figura 7</b> Nivel de la dimensión comunicación descendente en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023 .....	44
<b>Figura 8</b> Nivel de la dimensión comunicación ascendente en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 9</b> Nivel de la dimensión comunicación ascendente en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023 .....	45

## Resumen

La investigación ha tenido por finalidad establecer la relación que se desarrolla entre la Gestión del cambio y la comunicación interna en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023. La metodología empleada fue un estudio de enfoque cuantitativo y nivel tipo correlacional en base al método deductivo e hipotético y un diseño no experimental. Para efectos de la presente investigación se utilizó el total de la población, siendo los 113 trabajadores de la institución de estudio, se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos para la recopilación de datos, los cuales han sido valorados por expertos y en el análisis de fiabilidad se hallaron coeficientes de la prueba de Cronbach que han sido superiores al valor de 0.7. Como resultados se obtuvo una sig. estadística ( $p = 0.000$ ) menor al 0.05 de error y un coeficiente correlacional de la prueba de Spearman ( $\rho = 0.653$ ), permitiendo que se afirme que la gestión del cambio se relaciona de forma significativa y positiva con la comunicación interna de la unidad ejecutora en estudio del Ministerio Público.

**Palabras clave:** Cambio organizacional, Gestión, Comunicación interna

### **Abstract**

The purpose of the research was to establish the relationship that develops between Change Management and internal communication in the Executing Unit 010 of the Public Ministry, Lima 2023. The methodology used was a study with a quantitative approach and a correlational type level based on the deductive and hypothetical method and a pre-experimental design. For the purposes of this investigation, the entire population was used, being the 113 workers of the study institution, two questionnaires were used as instruments for data collection, which have been valued by experts and in the reliability analysis, coefficients of the Cronbach test were found that have been greater than the value of 0.7. As results, a sig was obtained. statistical ( $p = 0.000$ ) error less than 0.05 and a correlation coefficient of the Spearman test ( $\rho = 0.653$ ), allowing it to be affirmed that change management is significantly and positively related to the internal communication of the executing unit under study of the Public Ministry.

**Keywords:** Organizational change, Management, Internal communication

## CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

De acuerdo a Fierro (2021), hoy en día muchas organizaciones tienen que acomodarse en un mundo globalizado donde día a día deben efectuar nuevas técnicas que les permiten sobrevivir a las exigencias de un mercado cambiante, a la aplicación de nuevas tecnologías, las demandas de los consumidores, etc., por lo que suele ser obligatorio brindar mayor atención a las exigencias y atributos de cada uno de los trabajadores. El cambio es una práctica dinámica de las organizaciones en un entorno cambiante interrelacionado.

Para el Ministerio de Educación de Argentina (2020) guiar el cambio, hay facultades que se deben añadir para expulsar de forma exitosa el mecanismo del cambio, para esto se deben tener en cuenta tres componentes: el desafío, persistencias, las cuales se originaron en aquella serie de atributos que han ido llevándose a cabo durante el camino profesional, los centros de estudios son factores que componen la burocracia profesional.

Del mismo modo, Contreras (2018) consideran que las empresas de Latinoamérica están en constantes cambios y transformaciones culturales, sobre todo las pequeñas empresas, donde están expuestas en proceso de transformación específicamente en estructura orgánico funcional, involucrando al esquema de jerarquización y a la división de las actividades componentes de los diferentes niveles.

En el caso de México, de acuerdo a Delgado y Garibay (2020) en los últimos años se están formando profesionales especializados en la comunicación organizacional empresarial, con el propósito de atacar las problemáticas que se desarrollan entre los trabajadores de una organización, dificultando la fluida articulación y trabajo cooperativo en diversas áreas, reflejándose en la productividad.

En la pandemia Covid-19, la comunicación interna ha crecido mediante el uso de reuniones virtuales, videollamadas, videoconferencias. Todas estas prácticas de comunicación no verbal sin presencialidad tuvieron gran relevancia en el ámbito sanitario de la pandemia, porque permitió reducir el riesgo de contagio, al evitar la

experiencia directa entre los colaboradores. Sin embargo, estas prácticas han disminuido las relaciones interpersonales y la afinidad entre colegas (Damián y Castillo, 2021).

En Perú, la Consultora Concur (2021) considera que en las empresas nacionales, la gestión del cambio no es bien recibida por los colaboradores, dados que encuentran incomodidad a la restructuración de los procedimientos desde la raíz, generando una resistencia a los cambios organizativos. La consultora indica que los colaboradores son el activo más relevante en una empresa, por lo tanto, las decisiones corporativas deben analizadas con profundidad y ejecutarlas en fases.

Para Salgado y Lería (2018) enfatizan que las reacciones iniciales en las empresas peruanas muchas veces en el aspecto en cuanto a lo emocional de los empleados llegan a ser predecibles, dado la existencia de rutinas y comportamientos que hasta el momento les proporcionaban seguridad y comodidad. Además, el cambio organizacional conlleva un gran esfuerzo, físico e intelectual provocando inquietud, temores, incertidumbre, sensación de riesgo y desconfianza.

Según Foronda y Castillo (2021) en Perú, debido a la pandemia mundial que se tuvo del Covid-19, la comunicación interna en las organizaciones estatales han tenido que adaptarse a una nueva realidad, involucrando el uso de las Tics, dado que en general pueden ser persuadidos de lo que deben hacer, generando la resistencia a que la comunicación interna sea reestructurada. Además, García (2021) indica que las organizaciones peruanas deben demostrar una visión consolidada para el capital humano implicado, porque una al estar instruidos permite formar relaciones interpersonales, asimismo, recuerdos laborales, y hasta mayor implicancia con la identidad corporativa.

La gestión de la comunicación interna, de acuerdo a Charrý (2019) en toda entidad pública debe responder al mundo competitivo y cambiante con un nivel de comunicación interna sistémica e interactiva, capaz de escuchar a sus trabajadores buscando transmitir horizontalidad, igualdad y sensaciones que motiven a comunicar y relacionarse. La comunicación de la institución debe ser la primera en llegar siempre a los colaboradores para reducir la incidencia del rumor o de la comunicación informal.

En la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, se viene evidenciando ciertos escenarios como carencia de visión compartida, confianza hacia al trabajador,

trabajo en equipo y habilidades de liderazgo por parte de las jefaturas, asimismo, entre algunos colaboradores se percibe falta de motivación, confianza entre pares, carencia de valores compartidos, en cuanto al flujo de información, se evidencia falta de fluidez de información, canales y medios de comunicación que no serían los adecuados y en cuanto al proceso estructura de la institución se estaría dando la falta de claridad en la definición de roles. Todo esto, nos haría indicar que existe una problemática latente en cuanto a la Gestión del cambio en la institución mencionada líneas arriba, lo cual estaría relacionada con la comunicación interna.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona la Gestión del cambio con la comunicación interna en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a. ¿Cómo se relaciona la Gestión del cambio con la comunicación ascendente en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023?
- b. ¿Cómo se relaciona la Gestión del cambio con la comunicación descendente en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023?
- c. ¿Cómo se relaciona la Gestión del cambio con la comunicación horizontal en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la Gestión del cambio y la comunicación interna en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a. Determinar la relación entre la Gestión del cambio y la comunicación ascendente en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023.
- b. Determinar la relación entre Gestión del cambio y comunicación descendente en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023.

- c. Determinar la relación entre la Gestión del cambio y la comunicación horizontal en la Unidad Ejecutora del Ministerio Publico, Lima 2023.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórica**

La presente investigación adquiere valor teórico porque contribuye al conocimiento científico, como una nueva evidencia de la existencia de relación que se da entre la gestión del cambio y la comunicación interna. Como base de la primera variable se tiene la teoría del cambio, mientras para la segunda variable se tiene como base la teoría de relaciones humanas. Lo que permitió que la investigación aporte constructo teórico a los futuros investigadores que deseen abordar las variables de estudio.

### **1.4.2. Metodológica**

El presente estudio que analizó las variables gestión del cambio y comunicación interna, mostrará si éstas se relacionan de forma negativa o positiva, o no relacionarse, empleando instrumentos válidos, objetivos y exactos, que permitan medir la percepción de la población de estudio en cuanto a las variables abordadas, para obtener resultados pertinentes a los objetivos de estudio. Además, los cuestionarios que se empleen pueden ser tomados como referencias y usados por futuros investigadores.

### **1.4.3. Práctica**

La investigación favoreció de manera directa a la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, como diagnóstico sobre conocer la percepción del capital humano sobre aspectos importantes de la organización, como lo es la gestión del cambio y la comunicación interna. Lo cual permitió identificar y establecer oportunidades de mejora potenciales con el propósito de incrementar positivamente las relaciones humanas y la productividad laboral en la institución.

## **1.5. Limitaciones de la investigación**

En la presente investigación se tuvo como limitaciones los pocos antecedentes sobre la variable gestión del cambio aplicado en instituciones públicas. Asimismo, se tuvo como la limitación la demora en responder los cuestionarios virtuales por parte de algunos trabajadores que conformaban la muestra de estudio.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de investigación**

#### **2.1.1. Internacionales**

Alarcón (2019) teniendo título de estudio “La gestión del cambio organizacional como estrategia hacia una nueva proyección en el mercado de la empresa CIAG S.A.” elaborada y sustentada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil de Ecuador, donde se ha tenido por propósito describir la gestión del cambio organizacional como estrategia de crecimiento para la empresa y los beneficios que genera en ella. Se utilizó una metodología cuantitativa descriptiva, empleando método deductivo con diseño transversal y de estructura no experimental, la población de estudio estuvo integrada por 132 colaboradores, usando una muestra de 49 trabajadores de la empresa mencionada líneas arriba, técnica de la encuesta y un cuestionario en calidad de instrumento para el recojo de data, el cual ha sido validado por expertos y mediante un análisis de confiabilidad. Se ha llegado a concluir que la gestión del cambio organizacional en la empresa es percibida por la mayoría de colaboradores en un nivel medio con un 62.7%, el 21.3% en un nivel alto y el 16% nivel bajo. Dejando en evidencia que la mayoría de los colaboradores aún tienen en cierta medida una resistencia al cambio organizacional.

Barrera (2021) con la tesis titulada “Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una compañía de alimentos en Cartagena de Indias”, la cual fue elaborada y presentada en la Universidad Tecnológica de Bolívar, perteneciente a Colombia, donde se tuvo por objeto de estudio medir el nivel de asociación que se da entre la comunicación interna y el clima organizacional en cuanto a la percepción recabada por los empleados. Se utilizó una metodología cuantitativa descriptiva, empleando método deductivo con diseño transversal y de estructura no experimental, la población de estudio estuvo integrada por 84 colaboradores, usando una muestra



compuesta de 84 trabajadores y dos cuestionarios en condición de instrumentos, los cuales han sido validados por expertos y en el análisis estadístico dirigido a la fiabilidad se obtuvo coeficientes mayores al 0.7, siendo aceptables para la aplicación. Se llegó a la conclusión que la comunicación interna se relaciona directa y moderadamente con el clima organizacional en estudio, dado un indicador correlacional de valor ( $r = 0.576$ ) y de valor sig. estadística de la usada prueba ( $p = 0.000$ ) siendo inferior al 0.05 de margen de error estipulado en el estudio.

Castiblanco y De La Ossa (2021) con la tesis denominada “La comunicación interna asertiva en las organizaciones y su impacto en los procesos de seguridad y salud en el trabajo en el sector servicios”, elaborada en la Universidad de Córdoba de Colombia, donde se ha tenido por propósito medir la relación causal de la comunicación interna asertiva en los procesos de seguridad y salud en cuanto a la percepción recabada por los empleados de la organización de estudio. Se utilizó una metodología cuantitativa correlacional causal con diseño transversal y de estructura no experimental, la población de estudio estuvo integrada por 146 colaboradores, usando una muestra de 64 trabajadores y en cuanto a la percepción recabada por los empleados instrumentos, los cuales fueron validados por expertos y analizada su confiabilidad. Se llegó a la conclusión que la comunicación interna asertiva impacta significativamente y de forma directa en los procesos de seguridad y salud de la empresa en estudio de acuerdo a la percepción de los colaboradores, dado un indicador correlacional de valor de ( $r = 0.726$ ) y de valor sig. estadística de la usada prueba ( $p = 0.000$ ) siendo inferior al 0.05 de error estipulado en el estudio.

González (2018) teniendo título de estudio “Gestión del cambio organizacional y comunicación interna en la empresa Teria Yabar de Madrid”, elaborada y sustentada en la Universidad Pontificia Comillas de España, donde se ha tenido por propósito medir la asociación causal entre la gestión del cambio y la comunicación interna en cuanto a la percepción recabada por los empleados. Se utilizó una metodología cuantitativa con profundidad de investigación correlacional con diseño transversal y de estructura no experimental, la población estuvo compuesta de 76 colaboradores, usando una muestra de 76 trabajadores y en cuanto a la percepción recabada por los empleados, se empleó instrumentos, los cuales han sido validado por expertos y en el análisis estadístico

dirigido a la fiabilidad tuvieron coeficientes aceptables. Se ha llegado a concluir que la gestión del cambio organizacional se relaciona directa y a la vez significativamente con la comunicación interna de la empresa en estudio, dado que se obtuvo un indicador correlacional de valor ( $r = 0.719$ ) y de valor sig. estadística de la usada prueba ( $p = 0.000$ ) siendo inferior al 0.05 de margen de error estipulado en el presente estudio de tesis.

Rodríguez (2018) teniendo título de estudio “Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de los colaboradores administrativos de la Universidad católica de Santiago de Guayaquil”, elaborada y sustentada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, donde se ha tenido por propósito medir la asociación causal entre la comunicación interna y la cultura organizacional en cuanto a la percepción recabada por los empleados. Se tuvo una población de 213 colaboradores, se utilizó una metodología cuantitativa correlacional con diseño transversal y no experimental, usando una muestra de 104 trabajadores y en cuanto a la percepción recabada por los empleados, se empleó instrumentos, los cuales fueron validados por expertos en los temas abordados y en el análisis de la confiabilidad se halló valores de fiabilidad mayores al 0.7. Se llegó a la conclusión que la comunicación interna y significativamente con la cultura organizacional de la empresa en estudio en base a la percepción de cada uno de los colaboradores de la muestra, dado un indicador correlacional ( $r = 0.804$ ) y de valor sig. estadística de la usada prueba ( $p = 0.000$ ) siendo inferior al 0.05 de error de estudio.

### **2.1.2. Nacionales**

Barrenechea y Bravo (2021) teniendo título de estudio “Comunicación interna y la gestión del cambio de la empresa Viskosil Región Norte, 2021” elaborada y sustentada en la Universidad César Vallejo de la ciudad de Lima, donde se ha tenido por propósito medir la asociación entre la comunicación interna y la gestión del cambio en cuanto a la percepción recabada por los empleados. Se utilizó una metodología cuantitativa correlacional con diseño transversal y no experimental, conformada por una población de 52 trabajadores, usando una muestra de 52 colaboradores y dos herramientas como cuestionarios de opciones de respuesta ordinal para ítem en calidad

de instrumentos, los cuales fueron validados por expertos y en el análisis estadístico dirigido a la fiabilidad se obtuvieron hallazgos menores al error máximo permitido de 0.7, pudiendo afirmar que son pertinentes para la aplicación en la población de estudio. Se llegó a la conclusión que la comunicación interna y significativamente con la gestión del cambio de la empresa en estudio, dado un indicador correlacional de valor ( $r = 0.720$ ) y de valor sig. estadística de la usada prueba obtenida ( $p = 0.000$ ) siendo inferior al margen estipulado de estudio 0.05 de error de la aplicación.

Pérez (2018) con la tesis titulada “La comunicación interna y su relación con la gestión del cambio, escuela hogar comunitaria regional Sagrada Familia, Ventanilla 2018” elaborada y sustentada en la Universidad César Vallejo de la ciudad de Lima, donde se ha tenido por objeto de estudio medir la asociación que se da entre la comunicación interna y la gestión del cambio en cuanto a la percepción recabada por los empleados. Se utilizó una metodología cuantitativa correlacional con diseño transversal y de estructura no experimental, la población estuvo conformada por 115 colaboradores, usando como muestra a 45 trabajadores y en cuanto a la percepción recabada por los empleados se utilizó instrumentos para ejercer la medición de las variables abordadas, las que fueron validadas por tres expertos y en el análisis estadístico dirigido a la fiabilidad se obtuvo valores mayores al 0.7, permitiendo comprobar la pertinencia de los instrumentos. Se llegó a la conclusión que la comunicación interna se relaciona directamente y significativamente con la gestión del cambio de la institución en estudio, dado un indicador correlacional ( $r = 0.759$ ) y de valor sig. estadística de la usada prueba ( $p = 0.000$ ) siendo inferior al 0.05 de error de estudio.

Orbegoso (2018) con la tesis titulada “Comunicación interna y percepción de la organización de los trabajadores de la Universidad San Martín de Porres 2018” presentada en la ciudad de Lima, donde se ha tenido por objeto de estudio medir la asociación que se da entre la comunicación interna y la gestión del cambio en cuanto a la percepción recabada por los empleados. Se utilizó una metodología cuantitativa correlacional con diseño transversal y no experimental, la población estuvo compuesta de 160 trabajadores de una entidad pública en estudio, usando una muestra de 160 colaboradores y en cuanto a la percepción recabada por los empleados instrumentos para ejercer la medición de las variables abordadas, las cuales fueron validadas por tres

expertos y en el análisis estadístico dirigido a la fiabilidad se halló valores mayores al 0.7. Se llegó a la conclusión que la comunicación interna se relaciona directamente y significativamente con la percepción de la organización de la institución en estudio, dado un indicador correlacional de valor ( $r = 0.827$ ) y de valor sig. estadística de la usada prueba ( $p = 0.000$ ) siendo inferior al 0.05 de error de estudio.

Allcca (2019) teniendo título de estudio “Comunicación interna y la gestión del cambio organizacional en el Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2019” elaborada y sustentada en la Universidad César Vallejo de la ciudad de Lima, donde se ha tenido por propósito medir la asociación causal entre la comunicación interna y la gestión del cambio en cuanto a la percepción recabada por los empleados. Se utilizó una metodología cuantitativa correlacional con diseño transversal y de estructura no experimental, la población conformada por 135 servidores del fondo público, una muestra de 68 servidores públicos y en cuanto a la percepción recabada por los empleados se utilizó instrumentos para ejecutar el recojo de la data que permita analizar la confiabilidad de los datos. Se llegó a la conclusión que la comunicación interna se relaciona significativamente con la gestión del cambio organizacional de la institución en estudio, dado un indicador correlacional de valor ( $r = 0.646$ ) y de valor sig. estadística de la usada prueba empleada de Spearman ( $p = 0.000$ ) siendo inferior al 0.05 fijado como error de estudio.

Ramírez (2019) teniendo título de estudio “Comunicación interna y el cambio organizacional de los trabajadores de una universidad nacional de Huánuco” elabora en la Universidad San Martín de Porres de la ciudad de Lima, donde se ha tenido por propósito medir la asociación causal entre la comunicación interna y el cambio organizacional en cuanto a la percepción recabada por los empleados de la institución educativa en estudio. Se utilizó una metodología cuantitativa correlacional con diseño transversal y de estructura no experimental, la población ha estado compuesta de 205 colaboradores, usando una muestra de 112 servidores públicos y en cuanto a la percepción recabada por los empleados se utilizó instrumentos, los cuales han sido validados por tres expertos y en el análisis estadístico dirigido a la fiabilidad se ha tenido valores mayores al 0.7, permitiendo discernir que los instrumentos son confiables

para la ejecución en la población de estudio. Se ha llegado a concluir que la gestión del cambio y significativamente con el clima organizacional de la institución en estudio, dado un indicador correlacional de valor ( $r = 0.817$ ) y de valor sig. estadística de la usada prueba empleada ( $p = 0.000$ ) siendo inferior al 0.05 de error de estudio.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión del cambio**

#### 2.2.1.1. Definición

Al hablar de la variable gestión del cambio, una de las definiciones consideradas en el estudio, es la de Pérez, Villariño y Ronda (2017), quienes argumentan que la gestión del cambio en una empresa es el mecanismo de programación, elaborado con el objetivo de disminuir los efectos perjudiciales del cambio y el aprendizaje institucional para promover a la institución, a los colaboradores y su entorno.

Asimismo, de acuerdo con Guevara et al. (2021) mencionan que la gestión del cambio viene a ser el cambio programado y controlado. También, manifiestan que es un mecanismo voluntario que disminuye los efectos negativos como consecuencia de la transformación y hace más fuerte el futuro de la organización, trabajadores y el contexto. Dicho esto, Pérez et al. (2016) explican que la gestión del cambio viene a ser de forma específica o meticulosa, el realinear a todos en la empresa enfocado en las respuestas.

Como complemento a esto, Hernández y León (2017) menciona que se le entiende a la gestión del cambio como una materia adicional usada para lograr la meta de un proyecto hasta terminar la aplicación, La otra manera de dirigirse a la gestión del cambio es la forma cómo una disciplina global que tiene el control de toda innovación.

Finalmente, Matri (2020) mencionan que esta variable de la gestión del cambio involucra tanto la parte cultural como la parte humana de las instituciones, por lo que, para administrar el cambio de cada proyecto, es único debido a que cada institución tiene diversas culturas y diversos trabajadores. Por este motivo, se

debe contar con un objetivo firme de convicción de que no es probable separar el proyecto del cambio del componente humano ya que eso nos asegura una probabilidad más grande de logro en la transformación en la institución y que sigue siendo duradera.

#### 2.2.1.2. Tipos de Gestión del cambio

De acuerdo a Guevara et al. (2021) se identifica que de acuerdo el tipo en que se aplique el cambio en una organización se necesita de manera fundamental conocer la estrategia a seleccionar. Por lo que se distingue tres tipos de cambio:

- a. Cambio de desarrollo: Ocurre con mayor frecuencia en las organizaciones y tiene por propósito hacer una mejora significativa de procesos que se vienen implementando. En este cambio no se generan resistencias por parte de los trabajadores, dado que no se desarrolla un cambio disruptivo ni a gran escala, por lo contrario, es de forma incremental. Sin embargo, son muy necesarios para el crecimiento de las empresas, dado que, a largo plazo la acumulación de grandes cambios significativos se convierte en un valor importante. Asimismo, este cambio no responde a realizar pequeños cambios de mejora, debido que pueden incidir de forma negativa.
- b. Cambio de transición: El propósito de este tipo de cambio es mantener constante la competitividad de la organización. Se caracteriza por ser mas abrupto que el que se desarrolla, dado que implica replantear y redefinir procesos en base a nuevos sistemas de información. Asimismo, puede darse adquisiciones o fusiones, incidiendo en la cultura corporativa, las funciones asignadas y relaciones que necesitan de una capacitación al personal.
- c. Cambio transformacional: Este tipo de cambios inciden en las bases de una organización, generando que las empresas se ajusten a nuevos modelos de negocios por completo, dado que experimentan una transformación integral o cuando se instaura un modelo de liderazgo. Para estos casos, no solo se hace modificación de la visión, misión y valores de la empresa, sino que también se genera el cambio del funcionamiento de la organización.

### 2.2.1.3. Dimensiones para medir la Gestión del cambio

De acuerdo a Huancahuari (2021) todo cambio muchas veces es percibido como incomodidad, derivando en resistencias y falta de apoyo por parte de los integrantes en una organización. Por lo que es necesario conocer la percepción del mismo colaborador sobre el liderazgo que se ejerce estratégicamente en la entidad, asimismo, sobre la articulación de información y la estructura organizacional.

Asimismo, según la metodología teórica de Domínguez y Giordano (2009) citado en la teoría de Tarazona (2017), quienes indican que la gestión del cambio se aborda en cuatro dimensiones: liderazgo, recurso humano, flujo de información y estructura y procesos. para determinar las dimensiones que evalúan la variable, se toman en cuenta las siguientes:

A. Dimensión Liderazgo: En esta dimensión es donde se evalúan los atributos de quienes cumplen el rol de líder en una empresa, de acuerdo con su grado de autoridad para impactar en los trabajadores y así hacer que todos los integrantes se involucren con la técnica de la organización y el proceso de cambio (Tarazona, 2017). De igual manera, Fierro (2021) considera la evaluación del liderazgo es una valoración de habilidades y estilos de un profesional. Esta medición debe tomarse en cuenta puntos débiles como puntos fuertes de la persona y eficacia del líder abordando los rasgos de personalidad.

B. Dimensión Recurso Humano: En esta dimensión se evalúa si los colaboradores se encuentran capacitados e incentivados para trabajar con mejor rendimiento y que suelen involucrarse en los proyectos de la empresa. Del mismo modo, se evalúan las tareas que se aborden, las cuales deben enfocarse en incentivar a todos los colaboradores puesto que estos son quienes llevaran a cabo el mecanismo de cambio (Tarazona, 2017). Asimismo, sobre el activo del recurso humano, Sandoval (2019) indica que es necesario la medición de características perceptibles de los colaboradores, con el propósito de englobar una estrategia adecuada para ejercer cambios significativos de la empresa integrando a toda la organización.

C. Dimensión Flujo de información: En esta dimensión se evalúan los canales de comunicación como un sistema de signos entre los colaboradores que permiten simplificar y hacer más rápida la comunicación que se da entre los colaboradores de la institución, permitiendo incentivar en las opiniones, comportamientos y actitudes de los colaboradores (Tarazona, 2017). De igual manera, Fierro (2021) considera que es necesario antes de ejercer un cambio estructural, medir la efectividad de los medios de comunicación que se utilizan en la organización y como ayudan significativamente en la articulación oportuna del intercambio de información entre las áreas de la empresa.

D. Dimensión Estructura y procesos: Se evalúa si la estructura institucional es la óptima para que estén organizadas las funciones y cada colaborador toma un rol que se tendrá que cumplir con un adecuado rendimiento. Los procesos son actividades para lo cual se involucran a los colaboradores de una empresa que únicamente alcanzará el logro del cambio de estructura si es que aplican los procesos que ejecuten (Tarazona, 2017). Asimismo, Sandoval (2019) se requiere la medición del rendimiento actual de la estructura organizacional, productividad de los colaboradores, la estrategia organizativa que se dispone.

## **2.2.2. Comunicación interna**

### **2.2.2.1. Definición**

Charry (2018) sostiene que la comunicación interna es una clase de comunicación centrada en el colaborador, comienza con una respuesta a diferentes exigencias que tienen las organizaciones para motivar a su recurso humano y poder retener a sus trabajadores en un entorno de óptima articulación.

Prosiguiendo con la definición de acuerdo con García (2016) la comunicación interna puede ser propuesta como la forma en donde la empresa participa en conjunto con sus trabajadores y cómo estos se vinculan con ella.

Complementando lo anterior, Papic (2019) menciona que la comunicación es una herramienta de gestión fundamental para poder guiar, moderar y adaptar los cambios en una empresa. Ante ocasiones o problemas de carácter ético,



administrativo o financiero, la comunicación interna permite que los integrantes de la organización puedan hacer la recepción de órdenes claras.

De igual manera, Gan y Triginé (2012) definen a la comunicación interna como la que ocasiona dentro de la empresa y está designada al contexto interno, compuesto por los trabajadores, directores, accionistas, sindicatos y otros grupos dentro de la institución.

Finalmente, Argenti (2014) sostiene que la comunicación interna se enfoca en el trabajador, y comienza como una respuesta a las diferentes necesidades que cuenta una institución para motivar a su recurso humano y poder retener a sus trabajadores más importantes en un entorno de adecuada articulación.

#### 2.2.2.2. Axiomas de la comunicación interna

Conforme a lo que plantea García (2016), los axiomas principales que conforman una correcta gestión de comunicación interna son tres.

Como primer axioma tenemos a la escucha activa y proactiva de los receptores del mensaje que emite la organización. Es necesario el reconocer los mensajes que los trabajadores tienen como expectativa recibir.

En el segundo axioma encontramos a la planificación. La cual es fundamental para llevar una comunicación efectiva y vital para gestionar el público en una organización. El planificar se ve reflejado en definir los tipos de comunicación, haciendo referencia a las operaciones o a la motivación que queremos tenga el público, desarrollar los mensajes correctos teniendo en cuenta a quienes lo recibirán, crear los medios de comunicación adecuados.

Como tercer axioma tenemos a la medición, de la cual podemos sentir el ritmo de la institución. Esto tiene en cuenta aplicar un continuo seguimiento y perenne de los mensajes y canales de comunicación (alcance), y el desarrollo de la retroalimentación con el propósito de conocer la respuesta de mensajes sensibles para los empleados e identificar la transformación en la cultura de la organización.

Al hablar de la comunicación interna, los autores Almenara, Romero y Roca (2005) citado en la teoría de Pazmay (2019) consideran que la comunicación interna cuenta con tres roles principales:

- a. Cambio de conducta, es la manera más usada en los últimos tiempos, puesto que, con la tecnología de ahora y el proceso de globalización, han permitido a que las nuevas formas de economía tengan un mejor clima de desarrollo, por esto, las necesidades a los trabajadores son mayores. Por este motivo, estos cambios tienden a desarrollarse de la mejor manera posible.
- b. La importancia de los trabajadores y su interacción: El colaborador, al igual que la organización, permite que este desarrolle sus deseos en la organización para que pueda existir una relación de éxito entre el personal y la organización.
- c. Incremento de la producción, que la institución debe buscar puesto que los datos operativos tengan que ser simplificados anteriormente para que el trabajador considere los objetivos propuestos por su organización.

#### 2.2.2.3. Dimensiones para medir la comunicación interna

Al hablar de las dimensiones, Berceruelo (2019) explica que la comunicación interna está compuesta por tres componentes, ellos son:

A. Comunicación Ascendente: Según Berceruelo (2019) la comunicación de forma ascendente, genera una retroalimentación positiva aumentar los vínculos internos ya que la dirección consigue los datos adecuados para plantear estrategias, métodos y planteamientos de trabajo, mientras se va tomando en cuenta la opinión de la plantilla, se generan con la garantía de certeza. Asimismo, Rajo y Mayta (2021) consideran que debe medirse en base si hay manifiesto de los colaboradores articulan con sus superiores, exponiendo opiniones, sugerencias y datos importantes para los objetivos de la empresa.

B. Comunicación descendente: Según Berceruelo (2019) en este tipo de comunicación interna, los trabajadores envueltos y responsables de las áreas tienen un acercamiento muy fuerte con los puestos inferiores. De esta manera se expresa la comprensión de las tareas y efectos en los trabajadores. Además, Rajo y

Mayta (2021) consideran necesario medir la comunicación que sigue un conducto de jefes a subordinados mediante una estructura jerárquica.

C. Comunicación horizontal: Según Berceruelo (2019) en esta dimensión se evalúa la comunicación que busca vincular a los departamentos y trabajadores e incentivar la integración de los departamentos funcionales. La manera de agilizar el trabajo de las diferentes áreas operativas, obviando duplicaciones e incentivando la intervención. Asimismo, Rajo y Mayta (2021) se indica la necesidad de medir la articulación oportuna de información para el cumplimiento de objetivos institucionales, sin tomar como factor de prioridad la relación de autoridad.

#### 2.2.2.4. Teoría que sustenta la Gestión del cambio

La teoría del cambio, teoría originalmente fue desarrollada por Rossi y Weiss (1990) citado en Casseti y Paredes (2019), donde se hace hincapié que es una herramienta para darle un apoyo significativo a la evaluación y planificación de intervenciones organizacionales con el propósito de identificar diversos mecanismos de forma implícita mediante de los que se anhela lograr en un cambio. Algunos autores que respaldan esta teoría, le llaman la caja negra de las intervenciones, dado que para la intervención se involucran ciertos recursos en un determinado contexto para alcanzar ciertos resultados.

La teoría del cambio se adopta en muchas organizaciones como un método de recopilación de información o como una estrategia de planificación en una determinada intervención comunitaria, la cual se desarrolla mediante una dinámica de diálogo entre diversos entes implicados o que tengan interés en la intervención.

#### 2.2.2.5. Teoría que sustenta la Comunicación interna

La teoría de las relaciones humanas, desarrollada por Elton Mayo (1959) citada en Flores (2018), donde se considera que en los colaboradores de una organización se dan motivaciones de índole psicosocial y económica, en donde se omiten la actualización de conocimientos y las necesidades del aprendizaje y las asociadas con la ejecución del trabajo mismo.

Asimismo, la teoría de relaciones humanas indica que el elemento mas importante en una organización es el activo humano, contatando que un trabajador está mas conectado con el bienestar del ambiente que lo rodea, al tipo de comunicación que se desarrolla en el área, al grupo al que siente pertenecer, o el ámbito propio de la tarea que desarrolla como estipula sus funciones que son asignadas de acuerdo al puesto de trabajo.

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

H<sub>i</sub>: La Gestión del cambio se relaciona positiva y significativamente con la comunicación interna en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023.

H<sub>o</sub>: La Gestión del cambio no se relaciona positiva y significativamente con la comunicación interna en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023.

#### **2.3.2. Hipótesis específicas**

- La Gestión del cambio se relaciona positiva y significativamente con la comunicación ascendente en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023.
- La Gestión del cambio se relaciona positiva y significativamente con la comunicación descendente en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023.
- La Gestión del cambio se relaciona positiva y significativamente con la comunicación y la comunicación horizontal en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación**

Se ha empleado el método deductivo e hipotético para el desarrollo de la investigación. De acuerdo con Gómez (2012) quien indica: “este tipo de método plantea hipótesis que deben ser comprobadas, originando de ellas las conclusiones que deben afrontarse con los hechos” (p. 60).

### **3.2. Enfoque de la investigación**

En el presente estudio se realizó en base al enfoque cuantitativo. Para Hernández et al. (2014) la investigación es de óptica cuantitativa cuando la información que ha sido recopilada mediante los instrumentos llega a cuantificarse para luego pasar por un análisis numérico o estadístico, que permitan hacer el contraste de las hipótesis y llegar a las conclusiones.

### **3.3. Tipo de investigación**

El tipo de investigación del presente informe fue aplicada, según Ñaupas et al. (2014) los estudios de tipo aplicado utilizan los conocimientos científicos existentes con el propósito de describir y dar alternativas de solución al comportamiento de los fenómenos de estudio en una determinada realidad.

### **3.4. Diseño de la investigación**

El estudio se desarrollará mediante el diseño no experimental correlacional y en cuanto a la estructura de aplicación de los instrumentos fue con alcance transversal. Según Ñaupas et al. (2014), este tipo de estudios: “se caracterizan porque no se hace uso de estimulación intencionada o manipulación de variables, por lo que se describirá el fenómeno en estudio tal como se percibe la realidad” (p. 78).

#### **3.4.1. Corte**

Para Otzen y Manterola (2017) las investigaciones de acuerdo a la dimensión temporal en los que se realiza la obtención de los datos pueden ser longitudinales o transeccionales.

En la presente investigación se utilizará el corte transversal, dado que el recojo de datos de la población de estudio se realizará en un solo momento.

#### **3.4.2. Nivel o alcance**

El presente estudio se tuvo por profundidad el criterio descriptivo correlacional. Según Ñaupas et al. (2014) los estudios de profundidad descriptivo correlacional se caracterizan por el propósito de medir el nivel de las variables y calcular el grado de asociación entre las variables abordadas en base a la aplicación de instrumentos en la muestra de estudio.

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### **3.5.1. Población**

De acuerdo a Ñaupas et al. (2014) la población es referirse al conjunto o grupo de elementos que tienen características en común, de donde se recabará la información de los fenómenos de estudio.

En el informe de tesis se tuvo por población a 113 trabajadores de áreas administrativas de la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023.

Criterio de inclusión

- Trabajadores con mínimo seis meses de antigüedad laborando en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023.

- Trabajadores laborando de forma presencial en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023.

#### Criterio de exclusión

- Trabajadores con licencias con goce o sin goce de haber, al momento de la realización del estudio.
- Trabajadores con la condición de practicantes pre profesionales y practicantes profesionales en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023.

### **3.5.2. Censo**

De acuerdo a Hernández et al. (2014) la muestra censal establece en un estudio que todas las unidades de investigación consideradas como población, son utilizadas para mayor precisión de los resultados.

Para efectos de la presente investigación se utilizó el total de la población, siendo los 113 trabajadores de la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023. Al ser un censo, no hay muestreo, ya que se trabajó con el íntegro de la población indicada.

## les y operacionalización

### Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
del contexto organizacional y del futuro de la organización, trabajadores y el contexto.	Guevara et al. (2021) mencionan que la gestión del cambio viene a ser el cambio programado y controlado. También, manifiestan que es un mecanismo voluntario que disminuye los efectos negativos como consecuencia de la transformación y hace más fuerte el futuro de la organización, trabajadores y el contexto.	Para medir la variable gestión del cambio en una organización, se utilizará Domínguez y Giordano (2009) citado en la teoría de Tarazona (2017) quienes indican que son cuatro las dimensiones a utilizar.	<p>Liderazgo</p> <p>Recurso Humano</p> <p>Flujo de información</p> <p>Estructura y proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La visión es altamente compartida</li> <li>- Nivel de confianza que brinda</li> <li>- Actúa como un agente para el cambio</li> <li>- Trabajo en grupo</li> <li>- Habilidades y virtudes de líder</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valores institucionales compartidos</li> <li>- Conocimiento y nivel de actitudes</li> <li>- Confianza y apoyo entre pares</li> <li>- Nivel de motivación del personal</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fluidez del tránsito de información</li> <li>- Canales de información disponibles</li> <li>- Procesos que contribuyen al flujo de información</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asignación equitativa de roles</li> <li>- Flexibilidad en el manejo de procesos</li> <li>- Estructura articulada para cada proceso</li> </ul>	Ordinal



<p>Charry (2018) sostiene que la comunicación interna es una clase de comunicación centrada en el colaborador, comienza con una respuesta a diferentes exigencias que las organizaciones para motivar a su recurso humano y poder retener a sus trabajadores en un</p>	<p>Para medir la variable comunicación interna se aplicará un cuestionario en base a las tres dimensiones que Berceruelo (2019) indica: comunicación ascendente, comunicación descendente y</p>	<p>Comunicación ascendente</p> <p>Comunicación descendente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibe retroalimentación sobre el desempeño.</li> <li>- Recibe información necesaria</li> <li>- Recibe instrucciones claras</li> <li>- Recibe información oportuna</li> <li>- Recibe confianza para el debate de temas institucionales</li> <li>- Brinda avances de actividades</li> <li>- Realiza sugerencias y comentarios</li> <li>- Comparte inquietudes</li> <li>- Comunica dificultades en el trabajo</li> <li>- Percibe confianza de sus colegas</li> <li>- Muestra confianza a sus colegas</li> <li>- Coordinación e integración</li> <li>- Comunicación de manera abierta y respetuosa</li> </ul>	<p>Ordinal</p>	<p>Ni</p> <p>Niv</p> <p>N</p>
--	---	--	---	----------------	-------------------------------

---

entorno de articulación.	óptima comunicación horizontal.	Comunicación horizontal	- Coordinación de actividades Confianza de información
-----------------------------	---------------------------------------	----------------------------	---

---

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica que se utilizó en la presente tesis de investigación será la encuesta para las dos variables que se abordarán.

Según Maya (2014) la encuesta es la técnica que tiene por propósito recoger la percepción de los individuos de la muestra con respecto a las variables de investigación, lo cual permitirá inferencias para ejercer una adecuada toma de decisiones.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

Con respecto a la medición de la variable Gestión del cambio y la variable Comunicación interna en la investigación, ha sido el cuestionario.

Para Maya (2014) el cuestionario “es el instrumento conformado por una serie de ítems, con respuestas abiertas o cerradas, según el criterio del investigador, la aplicación puede ser con intervención constante del encuestador o puede ser autoadministrado” (p. 105).

En cuanto al cuestionario para ejercer la evaluación de la variable Gestión del cambio, el cual estuvo conformado por 28 ítems de estructura ordinal, con 5 opciones para cada ítem, el instrumento fue adaptado a la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público de Lima 2023, en cuanto a que cada pregunta mide cuantitativamente la variable por indicadores y las correspondientes dimensiones.

Con respecto al cuestionario que se utilizó para medir la variable comunicación interna, estará conformado por 15 ítems en escala ordinal, teniendo cinco opciones de respuesta para cada ítem. El instrumento fue adaptado a la Unidad Ejecutora del Ministerio Público de Lima 2023, en cuanto a que cada ítem fue orientado a medir en base a los indicadores y en base a las dimensiones de la variable.

Los dos cuestionarios fueron aplicados de manera virtual mediante la plataforma de Google Forms, donde se generó un enlace o link, el cual pudo ser visualizado en cualquier dispositivo virtual, como son las computadoras de mesa, laptop, tablet o celular.

### 3.7.3. Validación

Se realizó mediante la valoración de cinco profesionales con experiencia en Gestión Pública, midiendo la coherencia, redacción de cada ítem y su relación con los indicadores de las variables y la pertinencia de la aplicación en la muestra de estudio.

Los cinco expertos firmarán un protocolo de validación que está obrando en los anexos.

NOMBRES Y APELLIDOS	OPINIÓN DE APLICABILIDAD
Mg. Wendy Rocio Ledesma Orbegozo	Aplicable
Mg. Gilmer Sánchez Valenzuela	Aplicable
Mg. Ana Cristina Aranda González	Aplicable
Mg. Jennia Emperatriz Trejo Minaya	Aplicable
Mg. Franklin Ivan Perez Aguinaga	Aplicable

### 3.7.4. Confiabilidad

Mediante la prueba de Cronbach, se obtuvo los coeficientes Alfa de fiabilidad que permiten establecer la confianza en que se apliquen los instrumentos en la muestra seleccionada de estudio. Para lo cual se utilizó una muestra piloto de 20 colaboradores de una institución pública de la ciudad de Lima. Para el cuestionario que mide la variable Gestión del Cambio se tuvo un coeficiente de Cronbach (0.8475) y para el cuestionario que mide la variable comunicación interna se halló un coeficiente de Cronbach (0.8118). Los cuadros de confiabilidad obran en Anexos.

## 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el uso de instrumentos en las unidades de análisis, se solicitó la autorización por parte del Gerente Administrativo de la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023, asimismo, se informó a los participantes sobre el propósito del estudio.

Con respecto al método descriptivo se empleó el programa Excel 2019 para realizar la elaboración y construcción de tablas de frecuencias y gráficos de barras que

permitió describir el nivel de cada una de las variables abordadas y de cada una de las dimensiones.

Luego se utilizó el software SPSS V. 25, para realizar la prueba Kolmogorov Smirnov de Normalidad, esto debido a que el tamaño de muestra ha sido mayor a 50 sujetos; lo que permitirá establecer la prueba estadística para hallar la asociación entre las variables en estudio.

Con respecto al análisis inferencial, se empleará la prueba de correlación que se determine según los resultados de normalidad, con el propósito de contrastar las hipótesis de investigación.

### **3.9. Aspectos éticos**

Con respecto al criterio de consentimiento informado se brindó información a cada uno de los participantes de la muestra de estudio, sobre los objetivos de la presente investigación y los procedimientos que se utilizarán.

Asimismo, el uso de los instrumentos de evaluación se realizó con previa autorización de la dirección de la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima en el año 2023.

Sobre el criterio de anonimato, intimidad y confidencialidad de los datos recopilados en el presente estudio, se ha respetado para cada uno de los participantes seleccionados como muestra.

Por último, se tuvo presente la política anti plagio de la Universidad Norbert Wiener, la cual no acepta que se quebrante los derechos de autores y sanciona cualquier tipo de manifestación de plagio durante todo el proceso de la investigación.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

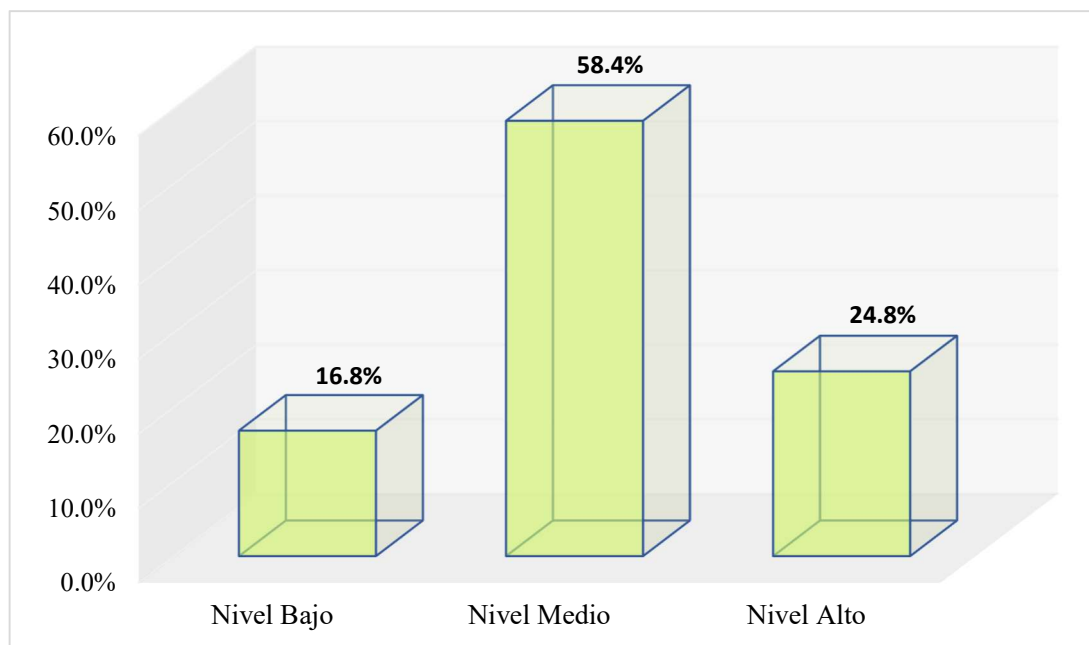
### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Nivel de la variable 1: Gestión del cambio

#### Figura 1

*Nivel de la Gestión del cambio en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023.*



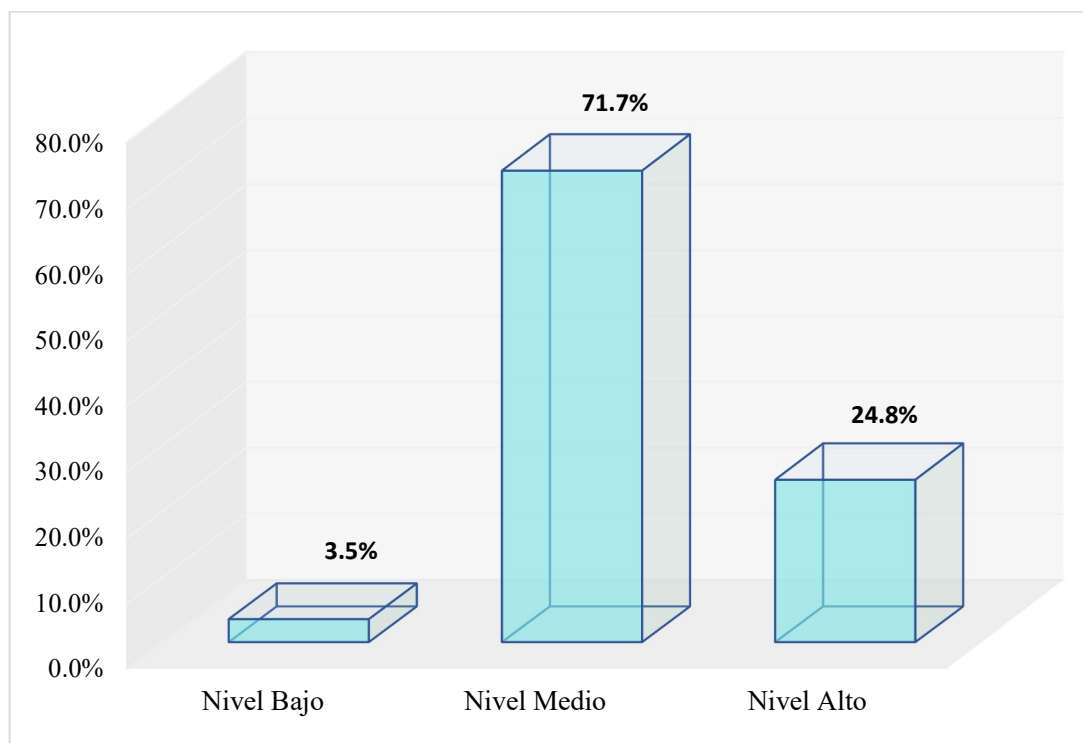
*Nota.* Información extraída de la aplicación del cuestionario en los colaboradores

Con el propósito de mostrar el nivel de la gestión del cambio en base a la percepción de los colaboradores de la institución en estudio, los hallazgos que se muestran en la figura 1, evidencia que el 58.4% de servidores públicos encuestados indicaron que existe un nivel medio de Gestión del cambio en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público de Lima 2023; seguido de un 24.8% que mencionan que existe un nivel alto y el 16.8% manifiesta que existe un nivel bajo. Estos resultados reflejan que en la entidad pública en estudio aún no se consigue la práctica adecuada de una gestión enfocada en disminuir los efectos perjudiciales en los cambios, innovación y adaptación a la transformación de la organización.

## a. Nivel de la dimensión Liderazgo

**Figura 2**

*Nivel de la dimensión liderazgo en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023*



**Nota.** Información extraída de la aplicación del cuestionario en los colaboradores

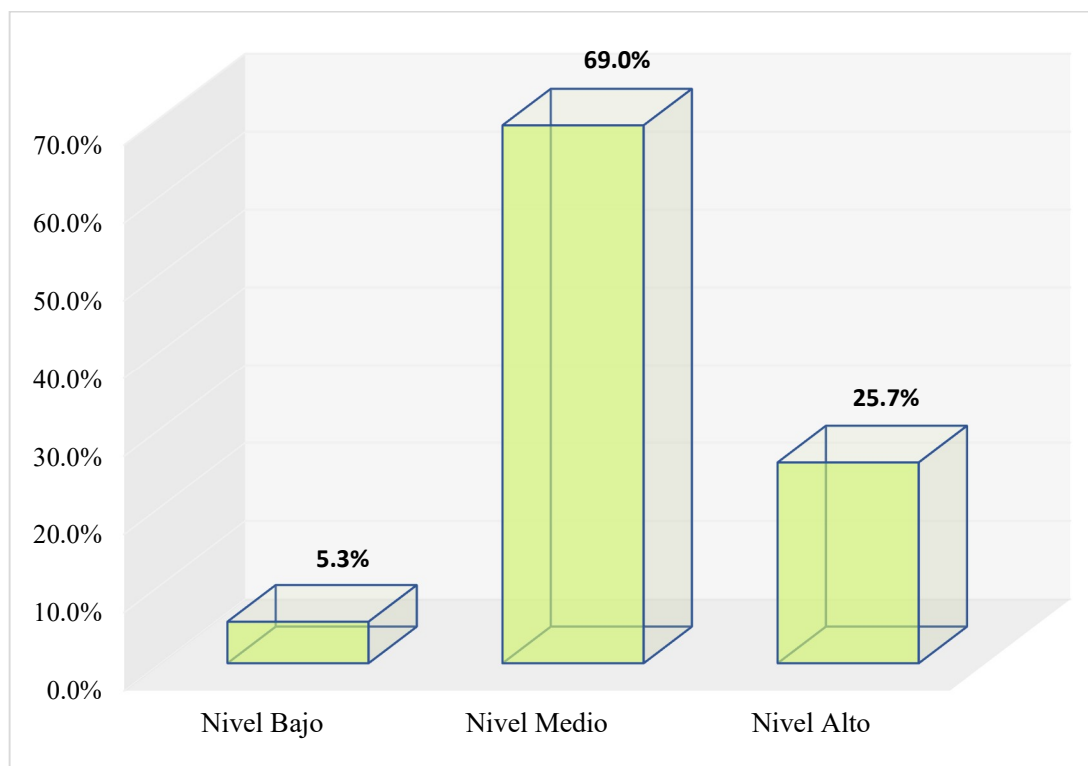
Con el propósito de mostrar el nivel de la dimensión liderazgo en base a la percepción de los colaboradores de la institución en estudio, los hallazgos que se muestran en la figura 2, evidencia que el 71.7% de servidores públicos encuestados indicaron que existe un nivel medio de la dimensión de liderazgo en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público de Lima 2023; seguido de un 24.8% que mencionan que existe un nivel alto y el 3.5% manifiesta que existe un nivel bajo. Estos resultados reflejan que en la entidad pública en estudio aún no se consigue una sólida visión compartida, la confianza necesaria, no se da como agente de cambio, el trabajo en

equipo no es el adecuado y no se están evidenciando de forma notoria las habilidades de liderazgo.

b. Nivel de la dimensión Recurso Humano

**Figura 3**

*Nivel de la dimensión recurso humano en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023*



**Nota.** Información extraída de la aplicación del cuestionario en los colaboradores

Con el propósito de mostrar el nivel de la dimensión recurso humano en base a la percepción de los colaboradores de la institución en estudio, los hallazgos que se muestran en la figura 3, evidencia que el 69.0% de servidores públicos encuestados indicaron que existe un nivel medio de la dimensión recurso humano en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público de Lima 2023; seguido de un 25.7% que mencionan que existe un nivel alto y el 5.3% manifiesta que existe un nivel bajo. Estos resultados reflejan que en la entidad pública en estudio aún no se tiene establecidos los

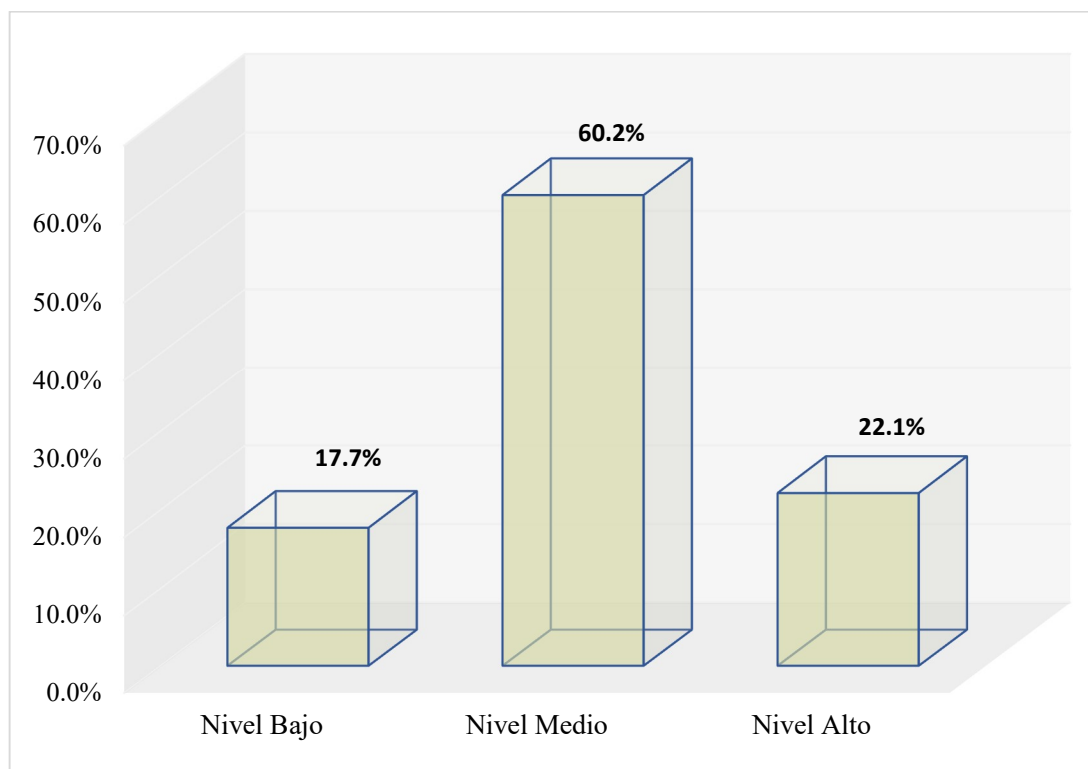


valores compartidos, carencia de conocimiento y actitudes, falta de confianza entre pares y la motivación de los colaboradores no está en alto nivel.

c. Nivel de la dimensión Flujo de información

**Figura 4**

*Nivel de la dimensión flujo de información en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023*



*Nota.* Información extraída de la aplicación del cuestionario en los colaboradores

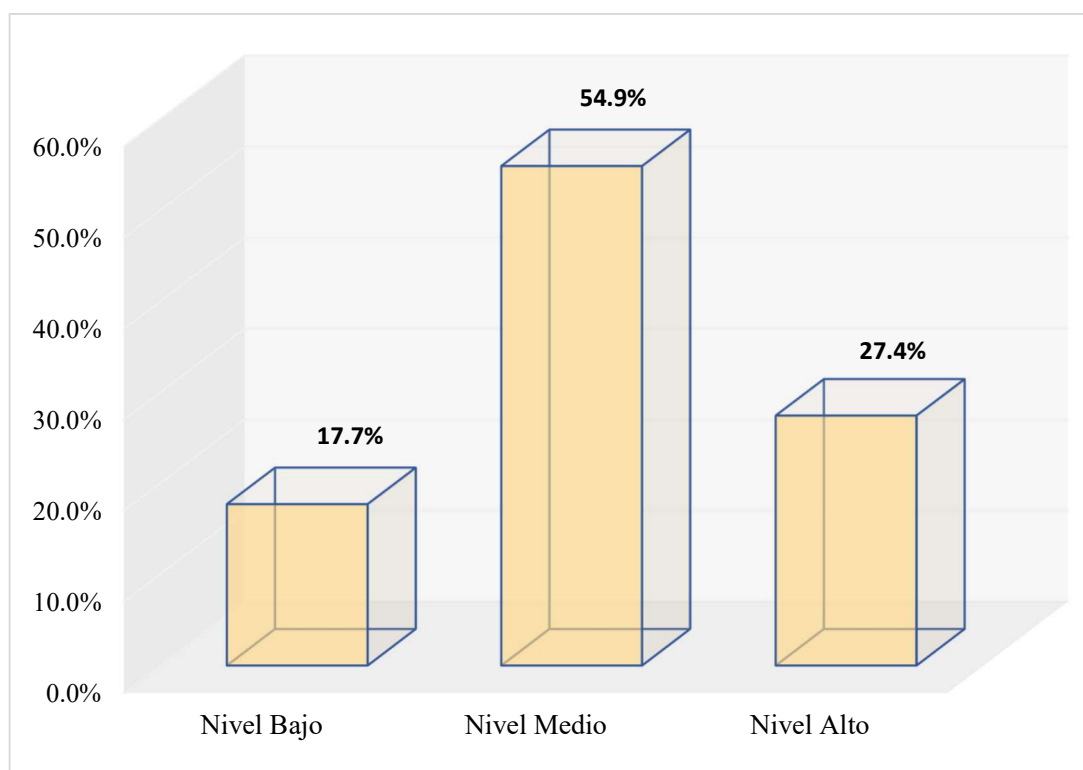
Con el propósito de mostrar el nivel de la dimensión recurso humano en base a la percepción de los colaboradores de la institución en estudio, los hallazgos que se muestran en la figura 4, evidencia que el 60.2% de servidores públicos encuestados indicaron que existe un nivel medio de la dimensión flujo de información en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público de Lima 2023; seguido de un 22.1% que mencionan que existe un nivel alto y el 17.7% manifiesta que existe un nivel bajo. Estos

resultados reflejan que en la entidad pública en estudio existe cierta carencia de fluidez de información, falta de uso de algunos canales de información y en los procesos comunicacionales.

d. Nivel de la dimensión Estructura y proceso

### Figura 5

*Nivel de la dimensión estructura y proceso en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023*



*Nota.* Información extraída de la aplicación del cuestionario en los colaboradores

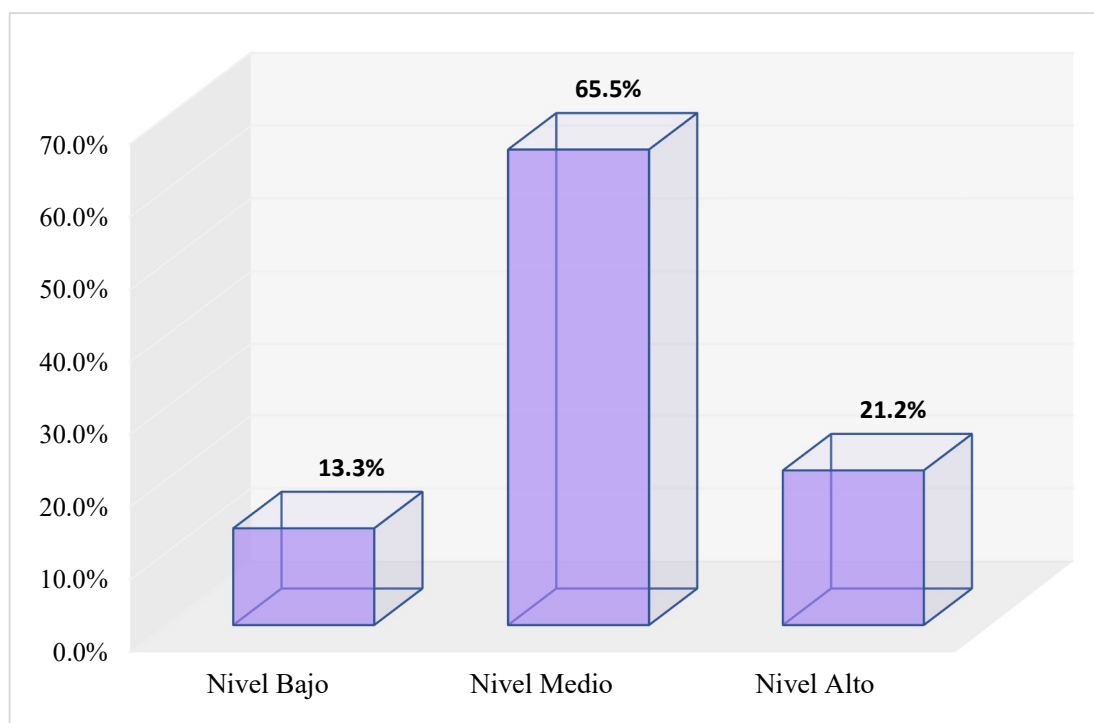
Con el propósito de mostrar el nivel de la dimensión recurso humano en base a la percepción de los colaboradores de la institución en estudio, los hallazgos que se muestran en la figura 5, evidencia que el 54.9% de servidores públicos encuestados indicaron que existe un nivel medio de la dimensión estructura y proceso en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público de Lima 2023; seguido de un 27.4% que mencionan que existe un nivel alto y el 17.7% manifiesta que existe un nivel bajo. Estos

resultados reflejan que en la entidad pública en estudio existe cierta carencia de claridad en la definición de roles, poca flexibilidad en los procesos y falta de flexibilidad en la estructura.

Nivel de la variable 2: Comunicación interna

### Figura 6

*Nivel de la Comunicación interna en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023.*



*Nota.* Información extraída de la aplicación del cuestionario en los colaboradores

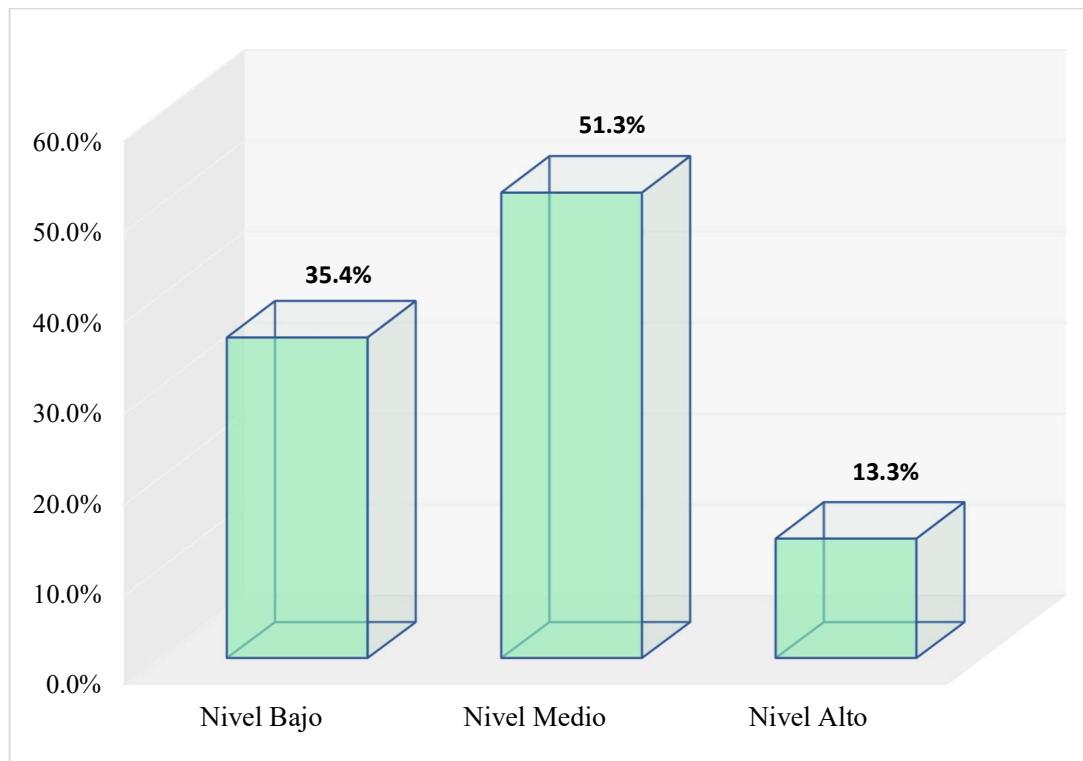
Con el propósito de mostrar el nivel de la comunicación interna en base a la percepción de los colaboradores de la institución en estudio, los hallazgos que se muestran en la figura 6, evidencia que el 65.5% de servidores públicos encuestados indicaron que existe un nivel medio de comunicación interna en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público de Lima 2023; seguido de un 21.2% que mencionan que existe un nivel alto y el 13.3% manifiesta que existe un nivel bajo. Estos resultados

reflejan que en la entidad pública en estudio aún no se consolida una comunicación enfocada en que todos los colaboradores puedan articular de manera adecuada para realizar eficientemente cada actividad asignada y dar respuestas a todas las necesidades de la organización.

a. Nivel de la dimensión Comunicación ascendente

**Figura 7**

*Nivel de la dimensión comunicación ascendente en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023*



*Nota.* Información extraída de la aplicación del cuestionario en los colaboradores

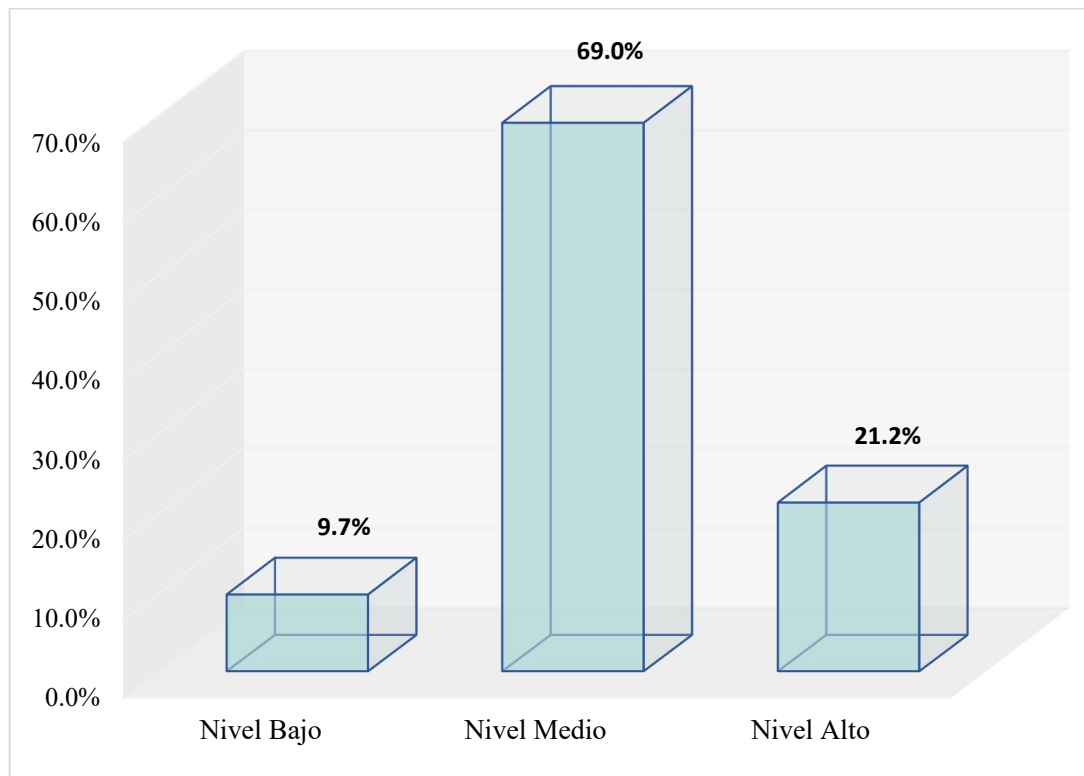
Con el propósito de mostrar el nivel de la comunicación ascendente en base a la percepción de los colaboradores de la institución en estudio, los hallazgos que se muestran en la figura 8, evidencia que el 51.3% de servidores públicos encuestados indicaron que existe un nivel medio de comunicación ascendente en la Unidad Ejecutora

010 del Ministerio Público de Lima 2023; seguido de un 35.4% que mencionan que existe un nivel bajo y el 13.3% manifiesta que existe un nivel alto. Estos resultados reflejan que en la entidad pública en estudio aún hay falta de compartir avances de las actividades, falta de realizar sugerencias y comentarios, no se están compartiendo inquietudes y poca comunicación sobre las dificultades que se desarrollan en el trabajo.

b. Nivel de la dimensión Comunicación descendente

**Figura 8**

*Nivel de la dimensión comunicación descendente en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023*



*Nota.* Información extraída de la aplicación del cuestionario en los colaboradores

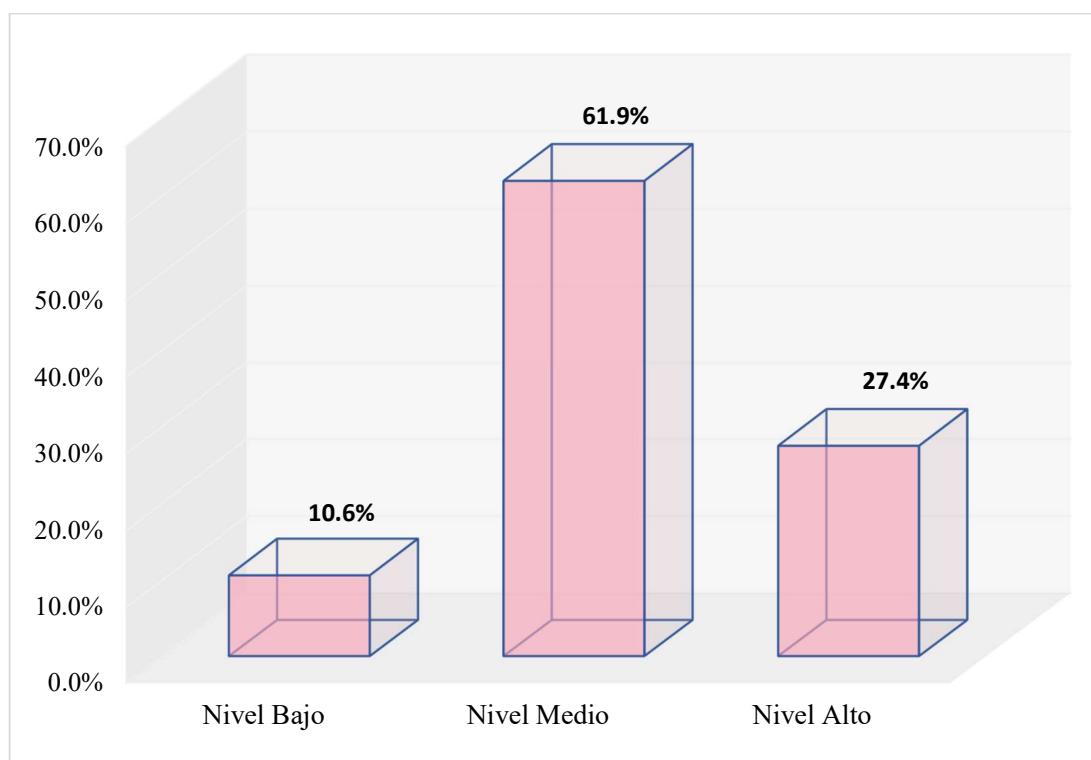
Con el propósito de mostrar el nivel de la comunicación descendente en base a la percepción de los colaboradores de la institución en estudio, los hallazgos que se muestran en la figura 7, evidencia que el 69.0% de servidores públicos encuestados indicaron que existe un nivel medio de comunicación descendente en la Unidad

Ejecutora 010 del Ministerio Público de Lima 2023; seguido de un 21.2% que mencionan que existe un nivel alto y el 9.7% manifiesta que existe un nivel bajo. Estos resultados reflejan que en la entidad pública en estudio aún no se consolida una retroalimentación sobre el desempeño, se recibe regular información necesaria entre las áreas, algunas instrucciones no están siendo claras, la información articulada no está siendo oportuna.

c. Nivel de la dimensión Comunicación horizontal

**Figura 9**

*Nivel de la dimensión comunicación horizontal en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023*



*Nota.* Información extraída de la aplicación del cuestionario en los colaboradores

Con el propósito de mostrar el nivel de la comunicación horizontal en base a la percepción de los colaboradores de la institución en estudio, los hallazgos que se muestran en la figura 9, evidencia que el 61.9% de servidores públicos encuestados

indicaron que existe un nivel medio de comunicación horizontal en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público de Lima 2023; seguido de un 27.4% que mencionan que existe un nivel alto y el 10.6% manifiesta que existe un nivel bajo. Estos resultados reflejan que en la entidad pública en estudio aún hay falta de muestra de confianza entre los colegas, poca coordinación e integración, falta comunicación de forma respetuosa y abierta, en algunos casos no hay coordinación de actividades institucionales.

#### 4.1.2. Análisis estadístico inferencial

##### a. Prueba de Normalidad

**Tabla 2**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov*

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo	0.147	113	0.000
Recurso humano	0.144	113	0.000
Flujo de información	0.131	113	0.000
Estructura y proceso	0.150	113	0.000
Gestión del cambio	0.102	113	0.005
Comunicación descendente	0.139	113	0.000
Comunicación ascendente	0.152	113	0.000
Comunicación horizontal	0.116	113	0.001
Comunicación interna	0.107	113	0.003

*Nota.* Información obtenida del procesamiento estadístico en el software SPSS V. 26

Con el propósito de poder determinar si los datos de las dos variables y sus respectivas dimensiones siguen o no un comportamiento de distribución normal, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, dado que el tamaño de la muestra es mayor a 50. Como se muestra en la tabla 4, en todos los casos se halló valores de significancia menores al 0.05, por los que nos permite afirmar que los datos de las dos variables y las dimensiones no siguen una distribución de tipo normal. Por lo tanto, se tiene que utilizar la prueba no paramétrica Rho de Spearman para el contraste de las hipótesis de estudio.

b. Prueba de hipótesis general

**Tabla 3**

*Prueba de Spearman para el contraste de la relación entre la Gestión del cambio y la comunicación interna*

			Gestión del cambio	Comunicación interna
Rho de Spearman	Gestión del cambio	Coefficiente de correlación	1.000	0.653
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	113	113
	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	0.653	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	113	113

*Nota.* Información obtenida del procesamiento estadístico en el software SPSS V. 26

Con el propósito de poder contrastar la hipótesis general: Existe relación positiva y significativa entre la Gestión del cambio y la comunicación interna en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023. Se utilizó la prueba Rho de Spearman como se visualiza en la tabla 5, donde se tuvo por hallazgo un



coeficiente correlacional ( $r = 0.653$ ) y como índice de significancia ( $p = 0.000$ ) lo cual es menor al error establecido de estudio de 0.05, lo que ha permitido afirmar la aceptación de la hipótesis de estudio, es decir, existe relación positiva y significativa entre la Gestión del cambio y la comunicación interna.

## c. Prueba de hipótesis específica 1

**Tabla 4**

*Prueba de Spearman para el contraste de la de la relación entre la Gestión del cambio y la dimensión comunicación descendente*

		Gestión del cambio	Comunicación descendente
Rho de Spearman	Gestión del cambio	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
	Comunicación descendente	N	113
		Coefficiente de correlación	0.648
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	113

*Nota.* Información obtenida del procesamiento estadístico en el software SPSS V. 26

Con el propósito de poder contrastar la hipótesis específica 1: Existe relación positiva y significativa entre la Gestión del cambio y la comunicación descendente en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023. Se utilizó la prueba Rho de Spearman como se visualiza en la tabla 5, donde se tuvo por hallazgo un coeficiente correlacional ( $r = 0.648$ ) y como índice de significancia se obtuvo un valor de ( $p = 0.000$ ) lo cual es menor al error establecido de estudio de 0.05, lo que ha permitido afirmar la aceptación de la hipótesis de estudio, es decir, existe relación positiva y significativa entre la Gestión del cambio y la comunicación descendente en base a la percepción de los colaboradores.

## d. Prueba de hipótesis específica 2

**Tabla 5**

*Prueba de Spearman para el contraste de la de la relación entre la Gestión del cambio y la dimensión comunicación ascendente*

			Gestión del cambio	Comunicación ascendente
Rho de Spearman	Gestión del cambio	Coefficiente de correlación	1.000	0.593
		Sig. (bilateral)		0.000
	Comunicación ascendente	N	113	113
		Coefficiente de correlación	0.593	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	113	113

*Nota.* Información obtenida del procesamiento estadístico en el software SPSS V. 26

Con el propósito de poder contrastar la hipótesis específica 2: Existe relación positiva y significativa entre la Gestión del cambio y la comunicación ascendente en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023. Se utilizó la prueba Rho de Spearman como se visualiza en la tabla 7, donde se tuvo por hallazgo un coeficiente correlacional ( $r = 0.593$ ) y como índice de significancia se obtuvo un valor de ( $p = 0.000$ ) lo cual es menor al error establecido de estudio de 0.05, lo que ha permitido afirmar la aceptación de la hipótesis de estudio, es decir, existe relación positiva y significativa entre la Gestión del cambio y la comunicación ascendente en base a la percepción de los colaboradores.

## e. Prueba de hipótesis específica 3

**Tabla 6**

*Prueba de Spearman para el contraste de la de la relación entre la Gestión del cambio y la dimensión comunicación horizontal*

		Gestión del cambio	Comunicación horizontal
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	0.636
	Gestión del cambio Sig. (bilateral)		0.000
	N	113	113
	Comunicación horizontal Coeficiente de correlación	0.636	1.000
	Comunicación horizontal Sig. (bilateral)	0.000	
	N	113	113

*Nota.* Información obtenida del procesamiento estadístico en el software SPSS V. 26

Con el propósito de poder contrastar la hipótesis específica 3: Existe relación positiva y significativa entre la Gestión del cambio y la comunicación horizontal en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023. Se utilizó la prueba Rho de Spearman como se visualiza en la tabla 8, donde se tuvo por hallazgo un coeficiente correlacional ( $r = 0.636$ ) y como índice de significancia se obtuvo un valor de ( $p = 0.000$ ) lo cual es menor al error establecido de estudio de 0.05, lo que ha permitido afirmar la aceptación de la hipótesis de estudio, es decir, existe relación positiva y significativa entre la Gestión del cambio y la comunicación horizontal en base a la percepción de los colaboradores.

## 4.2. Discusión de resultados

Con respecto a la hipótesis general de relación positiva y significativa entre la gestión y la comunicación interna de la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023. Se obtuvo por resultado una sig. estadística ( $p = 0.000$ ) menor al 0.05 de error y un coeficiente correlacional de la prueba de Spearman ( $\rho = 0.653$ ), permitiendo que se afirme que la gestión del cambio se relaciona de forma significativa y positiva con la comunicación interna de la institución de estudio. Dichos hallazgos tienen coincidencia con la investigación realizada por Barrenechea y Bravo (2021), donde llegaron a la conclusión que la gestión del cambio se relaciona significativamente con la comunicación interna de la empresa Viskosil Región Norte de la ciudad de Lima dado que se halló una sig. estadística ( $p = 0.000$ ) menor al margen de error de 0.05 establecido y de coeficiente correlacional ( $\rho = 0.720$ ).

Asimismo, también tiene semejanza con la investigación ejecutada por Pérez (2018) donde llegó a la conclusión que la comunicación interna se relaciona de forma significativa con la gestión del cambio en la Institución Educativa Hogar Comunitario Sagrada Familia de Ventanilla en la región Lima, teniendo por resultado una sig. estadística ( $p = 0.000$ ) menor al margen de error de 0.05 y como coeficiente correlacional de Pearson ( $\rho = 0.759$ ).

La investigación se realiza en una Unidad Ejecutora del Ministerio Público, sin embargo, el estudio de Barrenechea y Bravo (2021) se realiza en una empresa del sector privado de la ciudad de Lima y el estudio de Pérez (2018) se ejecuta en una institución educativa de la ciudad de Lima. A pesar de ser distintos contextos se puede hablar de un posible grado de generalización de la teoría debido que a pesar de los diferentes contextos de investigación se comprueba la hipótesis.

Todos los resultados expuestos líneas arriba refuerzan lo planteado por Casseti y Paredes (2019), quienes indican que la teoría del cambio se adopta en muchas organizaciones como un método de recopilación de información o como una estrategia de planificación en una determinada intervención comunitaria, la cual se desarrolla mediante una dinámica de la comunicación interna entre diversos entes implicados o que tengan interés en la intervención.

En cuanto a la primera hipótesis específica sobre la relación positiva y significativa entre la Gestión del cambio y la comunicación ascendente en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023. Se tuvo por resultado una sig. estadística de valor ( $p = 0.000$ ) menor al error límite de 0.05 y de coeficiente correlacional de la prueba de Spearman ( $\rho = 0.648$ ), permitiendo que se afirme que la gestión del cambio se relaciona de forma significativa y positiva con la comunicación ascendente de la institución de estudio. Dichos hallazgos tienen coincidencia con la investigación realizada por Orbegoso (2018), donde se llegó a la conclusión que la comunicación ascendente se relaciona significativamente con la percepción de la organización de una universidad pública de la región Huánuco, dado que se halló una sig. estadística ( $p = 0.000$ ) menor al margen de error de 0.05 y un coeficiente correlacional de la prueba de Pearson ( $\rho = 0.827$ ).

Asimismo, también los hallazgos de la presente tesis tienen semejanza con la investigación ejecutada por Aclla (2019) donde llegó a la conclusión que la comunicación interna se relaciona de forma significativa con la gestión del cambio en el Fondo Intangible Solidario de Salud en la región Lima, teniendo por resultado una sig. estadística ( $p = 0.000$ ) menor al margen de error de 0.05 y como coeficiente correlacional de Spearman ( $\rho = 0.682$ ).

La investigación se realiza en una Unidad Ejecutora del Ministerio Público, sin embargo, el estudio de Orbegoso (2018) se realiza en una universidad pública de la ciudad de Huánuco y el estudio de Aclla (2019) se ejecuta en una unidad ejecutora del Ministerio de Salud. A pesar de ser distintos contextos se puede hablar de un posible grado de generalización de la teoría debido a los diferentes contextos de investigación se comprueba la hipótesis específica.

Todos los resultados expuestos líneas arriba refuerzan lo planteado por Papic (2019) quien indica que la comunicación ascendente es una herramienta de gestión fundamental para poder guiar, moderar y adaptar los cambios en una empresa. Ante ocasiones o problemas de carácter ético, administrativo o financiero, la comunicación interna permite que los integrantes de la organización puedan hacer la recepción de órdenes claras.

En cuanto a la segunda hipótesis específica sobre la relación positiva y significativa entre la Gestión del cambio y la comunicación descendente en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023. Se tuvo por resultado una sig. estadística de valor ( $p = 0.000$ ) menor al error límite de 0.05 y de coeficiente correlacional de la prueba de Spearman de valor ( $\rho = 0.593$ ), permitiendo que se afirme que la gestión del cambio se relaciona de forma significativa y positiva con la comunicación descendente de la institución de estudio. Dichos hallazgos tienen coincidencia con la investigación realizada por Ramírez (2019), donde se llegó a la conclusión que la comunicación descendente se relaciona significativamente con el cambio organizacional de los trabajadores de la Universidad San Martín de Porres de la región Lima, dado que se halló una sig. estadística ( $p = 0.000$ ) menor al margen de error de 0.05 y un coeficiente correlacional de la prueba de Spearman ( $\rho = 0.754$ ).

Asimismo, también los hallazgos de la presente tesis tienen semejanza con la investigación ejecutada por Castiblanco y De La Ossa (2021) donde llegó a la conclusión que la comunicación descendente se relaciona de forma significativa con los procesos de seguridad y salud en el trabajo en una empresa de servicios generales en Colombia, teniendo por resultado una sig. estadística ( $p = 0.000$ ) menor al margen de error de 0.05 y como coeficiente correlacional de Pearson ( $\rho = 0.716$ ).

La investigación se realiza en una Unidad Ejecutora del Ministerio Público, sin embargo, el estudio de Ramírez (2019) se realiza en una universidad privada de la ciudad de Lima y el estudio ejecutado por De La Ossa (2021) realizado en una empresa privada en Colombia. A pesar de ser distintos contextos se puede hablar de un posible grado de generalización de la teoría a pesar de los diferentes contextos de investigación se comprueba la hipótesis específica.

Todos los resultados expuestos líneas arriba refuerzan lo planteado por Pazmay (2019), donde indica que la comunicación genera mucha importancia en los trabajadores y su interacción, el colaborador, al igual que la organización, permite que este desarrolle sus deseos en la organización para que pueda existir una relación de éxito entre el personal y la organización. Asimismo, se incrementa la producción, que la institución debe buscar puesto que los datos operativos tengan que ser simplificados anteriormente para que el trabajador considere los objetivos propuestos por su organización.

Por último, con respecto a la tercera hipótesis específica sobre la relación positiva y significativa entre la Gestión del cambio y la comunicación horizontal en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023. Se tuvo por resultado una sig. estadística de valor ( $p = 0.000$ ) menor al error límite de 0.05 y de coeficiente correlacional de la prueba de Spearman de valor ( $\rho = 0.636$ ), permitiendo que se afirme que la gestión del cambio se relaciona de forma significativa y positiva con la comunicación horizontal de la institución de estudio. Dichos hallazgos tienen coincidencia con la investigación realizada por González (2018), donde se llegó a la conclusión que la gestión del cambio se relaciona significativamente con la comunicación horizontal de la empresa Teria Yabar de Madrid - España, dado que se halló una sig. estadística ( $p = 0.000$ ) menor al margen de error de 0.05 y un coeficiente correlacional de la prueba de Spearman ( $\rho = 0.691$ ).

Asimismo, también los hallazgos de la presente tesis tienen semejanza con la investigación ejecutada por Barrera (2021) donde llegó a la conclusión que la comunicación horizontal se relaciona de forma significativa con el clima organizacional de una compañía de alimentos en la ciudad de Cartagena de Indias en Colombia, teniendo por resultado una sig. estadística ( $p = 0.000$ ) menor al margen de error de 0.05 y como coeficiente correlacional de Spearman ( $\rho = 0.576$ ).

La investigación se realiza en una Unidad Ejecutora del Ministerio Público, sin embargo, el estudio de González (2018) se realiza en una empresa privada de España y el estudio de Barrera (2021) se ejecuta en una empresa compañía de alimentos de España. A pesar de ser distintos contextos se puede hablar de un posible grado de generalización de la teoría debido que a pesar de los diferentes contextos de investigación se comprueba la hipótesis específica.

Los resultados detallados líneas arriba refuerzan lo mencionado por Berceruelo (2019), donde la comunicación horizontal busca vincular a los departamentos y trabajadores e incentivar la integración de los departamentos funcionales. La manera de agilizar el trabajo de las diferentes áreas operativas, obviando duplicaciones e incentivando la intervención. Asimismo, este tipo de comunicación interna se enfoca en la necesidad de medir la articulación oportuna de información para el cumplimiento de objetivos institucionales, sin tomar como factor de prioridad la relación de autoridad.



## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

- Existe evidencia estadística suficiente para afirmar que hay relación positiva y significativa entre la Gestión del cambio y la comunicación interna en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023, dado una sig. estadística ( $p = 0.000$ ) y correlación de coeficiente ( $\rho = 0.653$ ). Por lo tanto, se puede afirmar que mientras incrementa la Gestión del cambio, también se presentará una mejora en la comunicación interna.
- Existe evidencia estadística suficiente para afirmar que hay relación positiva y significativa entre la Gestión del cambio y la comunicación ascendente en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023, dado una sig. estadística ( $p = 0.000$ ) y correlación de coeficiente ( $\rho = 0.648$ ). Por lo tanto, se puede afirmar que mientras incrementa la Gestión del cambio, también se presentará una mejora en la comunicación ascendente.
- Existe evidencia estadística suficiente para afirmar que hay relación positiva y significativa entre la Gestión del cambio y la comunicación descendente en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023, dado una sig. estadística ( $p = 0.000$ ) y correlación de coeficiente ( $\rho = 0.593$ ). Por lo tanto, se puede afirmar que mientras incrementa la Gestión del cambio, también se presentará una mejora en la comunicación descendente.
- Existe evidencia estadística suficiente para afirmar que hay relación positiva y significativa entre la Gestión del cambio y la comunicación horizontal en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023, dado una sig. estadística ( $p = 0.000$ ) y correlación de coeficiente ( $\rho = 0.636$ ). Por lo tanto, se puede afirmar que mientras incrementa la Gestión del cambio, también se presentará una mejora en la comunicación horizontal.

## 5.2. Recomendaciones

- Para mejorar la comunicación interna, se recomienda que la dirección del área de recursos humanos realice reuniones internas de forma periódica, donde se puedan compartir pensamientos, proponer ideas, pedir ayuda en alguna actividad del trabajo, compartir inquietudes.
- Con el propósito de mejorar la comunicación ascendente, se recomienda que se haga uso del buzón de sugerencias para recabar la opinión de los colaboradores en pro de mejora de la comunicación en la organización. Asimismo, se recomienda la realización de reuniones de calidad de forma constante entre todo el personal que conforma la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público de Lima, para poder absolver dudas, problemáticas que sucedan en el ejercicio laboral y de esa manera aprender de los errores y mejorar en base a la experiencia del día a día.
- Con la finalidad de mejorar la comunicación descendente, se recomienda que se haga uso del envío de correos electrónicos con textos motivadores sobre la importancia del compromiso organizacional y la identificación con los objetivos institucionales del Ministerio Público de Lima.
- Para mejorar la comunicación horizontal, se recomienda que las jefaturas de la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público de Lima deleguen y asignen funciones de manera equitativa y evaluando la carga laboral que les precede. Además, se recomienda el uso de redes de comunicación interna como foros o grupos en aplicaciones de mensajería por celulares para integrar a todos los colaboradores del área a una comunicación de forma familiar.
- Se recomienda a futuros investigadores, el diseñar un plan de acciones de mejora de la comunicación interna, lo cual, al ser aplicado, permita medir la mejora de la comunicación en la organización comparando el nivel del antes del plan de acciones y del después de la mejora.

## REFERENCIAS

- Allcca, A. (2019). *Comunicación interna y la gestión del cambio organizacional en el Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2019*. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41886/Allcca\\_LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41886/Allcca_LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Argenti, P. (2014). *Comunicación estratégica y su contribución a la reputación*. Madrid: LID Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=rxauBAAAQBAJ&pg=PT255&dq=comunicaci%C3%B3n+interna&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjksMjKpKHqAhUWFbkGHf-EAAcQ6AEwCHoECAgQAg#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20interna&f=false>
- Barnett, L. (2021). *Comunicación interna y calidad de servicio en los condominios administrados por la empresa W&M Security S.A.C. - Lima 2019*. Universidad Católica Sedes Sapientiae. <https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/967/Tesis%20-%20Barnett%20Guill%c3%a9n%2c%20Lida%20Esther.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barrera, E. (2021). *Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una compañía de alimentos en Cartagena de Indias*. Universidad Tecnológica de Bolívar. <https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/10021>
- Berceruelo, B. (2019). *Comunicación Interna en la empresa*. Valencia: Wolters Kluwer España S.A. <http://www.comunicacioninterna.pe/pdf/pdf1.pdf>
- Cassetti, V. y Paredes, J. (2019). La teoría del cambio: una herramienta para la planificación y la evaluación participativa en salud comunitaria. *Revista Gaceta Sanitaria*, 34(3), 305-307. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911119301591>
- Castiblanco, M. y De La Ossa, M. (2021). *La comunicación interna asertiva en las organizaciones y su impacto en los procesos de seguridad y salud en el trabajo en el sector servicios*. Universidad de Córdoba. <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/4354/marescastiblanco.fredypachecomadera.mariadelaossa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Charry, H. (2019). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. Revista Comunicación. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003)
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1449/Huancahuari%20Huancahuari%2c%20Evelin%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Consultora Concur. (2021). La gestión del cambio. <https://www.concur.pe/news-center/gestion-del-cambio>
- Contreras, J. (2018). *La gestión del cambio organizacional como herramienta para promover la eficiencia del capital humano en las pequeñas empresas*. Universidad de Buenos Aires. [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0946\\_ContrerasSanchezJ.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0946_ContrerasSanchezJ.pdf)
- Damián, J. y Castillo, E. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Revista MediSur*, 19(4), 624-632. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2021000400624](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2021000400624)
- Delgado, O. y Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Revista Inmediaciones de la comunicación*, 15(2), 43-70. [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-86262020000100043#B8](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-86262020000100043#B8)
- Fierro, E. (2021). La gestión del cambio, la colaboración virtual y la agilidad estratégica organizacional de empresas mexicanas ante los impactos por el COVID-19. *Revista Nova Scientia*, 13(9), 46-78. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-07052021000300205&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-07052021000300205&script=sci_abstract)
- Flores, M. (2018). Gestión del conocimiento organizacional en el taylorismo y en la teoría de las relaciones humanas. *Revista Espacios*, 6(9), 24-41. <https://www.revistaespacios.com/a05v26n02/05260244.html#:~:text=La%20Teor%C3%ADa%20de%20las%20Relaciones%20Humanas%20considera%20que%20las%20motivaciones,la%20realizaci%C3%B3n%20del%20trabajo%20mismo.>
- Forronda, J. y Castillo, E. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Revista MediSur*, 19(4), 624-632. <https://www.redalyc.org/journal/1800/180069886011/180069886011.pdf>

- Gan, F. y Triginé, J. (2012). *Comunicación interna*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.  
<https://books.google.com.pe/books?id=7qdBZ47e0lsC&printsec=frontcover&dq=comunicaci%C3%B3n+interna&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjksMjKpKHqAhUWFbkGHf-EAAcQ6AEwAXoECAUQA#v=onepage&q&f=false>
- García, E. (2016). Gestión estratégica de la comunicación interna. Un caso de red informal en una organización educativa. *Revista Opción*, 32(7), 684-706.  
<https://www.redalyc.org/pdf/310/31048480039.pdf>
- García, J. (2020). *Ausencia de comunicación interna frente al acoso laboral en el profesorado universitario privado peruano*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653879/Garc%C3%ADa\\_ZJ.pdf?sequence=3](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653879/Garc%C3%ADa_ZJ.pdf?sequence=3)
- Gomez Bastar, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Red Tercer Milenio S.C.
- Guevara, H., Huarachi, L., Lozano, G. y Vértiz, J. (2021). Gestión del cambio en organizaciones educativas pospandemia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 178-191.  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29066223012/html/>
- Hernández Sampieri, C., Fernández Collado, J. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, D. y León, E. (2017). Cuatro etapas de cambio organizacional planificado basado en las tecnologías de la información. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 28(3), 1-21. <https://www.redalyc.org/pdf/3776/377653383003.pdf>
- Huancahuaria, E. (2021). *Gestión del cambio y desempeño laboral en el personal administrativo de la empresa G4S Perú, San Isidro 2020*. Universidad Autónoma del Perú.  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1449/Huancahuari%20Huancahuari%2c%20Evelin%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez, A. (2013). *Gestión del cambio: Creando valor a través de las personas*. Ediciones Díaz de Santos.  
[https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n\\_del\\_cambio.html?id=zRgBAQAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_del_cambio.html?id=zRgBAQAAQBAJ&redir_esc=y)
- Marti, J. (2020). Sociedad digital: gestión organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 66-87. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559021/29063559021.pdf>

- Maya Llanos, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ministerio de Educación de Argentina. (2020). La gestión del cambio en Instituciones Educativas públicas de la Ciudad de Pilar, 2019-2020. *Revista Ciencia Latina*, 5(1), 104-126. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/222>
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Valdivia, E., Novoa Palacios, E. y Villagómez Romero, A. (2014). *Metodología de la investigación* (Libro en físico ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Orbegoso, F. (2018). *Comunicación interna y percepción de la organización de los trabajadores de una universidad pública de Huánuco 2018*. Universidad de San Martín de Porres. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8326/ORBEGOSO\\_FF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8326/ORBEGOSO_FF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Orbegoso, F. (2018). *Comunicación interna y percepción del cambio organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública de Huánuco*. Universidad San Martín de Porres. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8326/ORBEGOSO\\_FF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8326/ORBEGOSO_FF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Papic, k. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Scielo Uruguay*, 10(1). [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-93042019000100063&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-93042019000100063&lng=es&nrm=iso)
- Pazmay, S. (2019). Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua - Ecuador. *Revista Podium*, 14(36), 23-34. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2588-09692019000100023](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692019000100023)
- Pérez, L., Vilariño, C. y Ronsa, G. (2016). El cambio organizacional como herramienta para coadyuvar la implementación de la estrategia. *Revista Ingeniería Industrial*, 27(3), 286-294. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360448031007.pdf>
- Perez, W. (2018). *La comunicación interna y su relación con la gestión del cambio, escuela hogar comunitaria regional Sagrada Familia, Ventanilla 2018*. Universidad César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20026/Perez\\_SWA.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20026/Perez_SWA.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Rajo, R. y Mayta, Y. (2021). *La comunicación interna en las relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de Tíclacayán Pasco, Perú, 2019*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. La comunicación interna en las relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de Tíclacayán Pasco, Perú, 2019

Romain, S. (2019). *Transformando organizaciones*. ESIC Editorial.

Salgado, J. y Iería, F. (2018). Actitud y resistencia al cambio organizacional en trabajadores mineros. *Revista de Psicología*, 36(1).  
<https://www.redalyc.org/journal/3378/337854342004/337854342004.pdf>

Sandoval, J. (2019). Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor. *Revista Estudios Gerenciales*, 30(131), 162-171.  
<https://www.redalyc.org/pdf/212/21231108008.pdf>

## ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título de la investigación:** GESTIÓN DEL CAMBIO Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD EJECUTORA 010 DEL MINISTERIO PUBLICO, LIMA 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo se relaciona la Gestión del cambio con la comunicación interna en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> a. ¿Cómo se relaciona la Gestión del cambio con la comunicación ascendente en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023? b. ¿Cómo se relaciona la Gestión del cambio con la comunicación descendente en la Unidad Ejecutora</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la Gestión del cambio y la comunicación interna en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> a. Determinar la relación entre la Gestión del cambio y la comunicación ascendente en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023. b. Determinar la relación entre la Gestión del cambio y comunicación descendente en la</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La Gestión del cambio se relaciona positiva y significativamente con la comunicación interna en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023.</p> <p><b>Hipótesis específica</b> La Gestión del cambio se relaciona positiva y significativamente con la comunicación ascendente en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023. La Gestión del cambio se relaciona positiva y significativamente con la comunicación descendente en la</p>	<p><b>Variable 1 Dimensiones</b> Liderazgo Recurso Humano Flujo de información Estructura y proceso</p> <p><b>Variable 2 Dimensiones</b> Comunicación ascendente Comunicación descendente Comunicación horizontal</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Enfoque cuantitativo Nivel correlacional</p> <p><b>Método y diseño de la investigación</b> Método hipotético deductivo</p> <p><b>Población</b> La población estuvo conformada por 113 trabajadores de la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023.</p> <p><b>Muestra</b> Se utilizó el total de la población, siendo los 113 trabajadores de la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023.</p>



<p>010 del Ministerio Publico, Lima 2023?</p> <p>c. ¿Cómo se relaciona la Gestión del cambio con la comunicación horizontal en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023?</p>	<p>Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023.</p> <p>c. Determinar la relación entre la Gestión del cambio y la comunicación horizontal en la Unidad Ejecutora del Ministerio Publico, Lima 2023.</p>	<p>Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023.</p> <p>La Gestión del cambio se relaciona positiva y significativamente con la comunicación y la comunicación horizontal en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Publico, Lima 2023.</p>		
---	--	---	--	--

## Anexo 2: Instrumentos

### Cuestionario para medir la variable Gestión del cambio

Muy buenos días/tardes, estimado colaborador, esperamos tu colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario, la información es totalmente anónima.

Lee con detenimiento y contesta las preguntas marcando con un aspa (X) según la alternativa que creas conveniente.

Valor	1	2	3	4	5
Escala	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

DIMENSIONES		Opciones				
Nº	<b>Dimensión 1: Liderazgo</b>	1	2	3	4	5
1	Procuran transmitir constantemente la misión institucional					
2	Tienen conocimiento acerca de las políticas que implementa la institución					
3	Gozan de credibilidad para los demás servidores					
4	Se les apoya activamente en las tareas asignadas					
5	Comparten los logros obtenidos con sus colaboradores					
6	Siente que existe apertura del equipo para trabajar con otras áreas					
7	Están comprometidos con la institución					
8	Considera que tienen habilidades para trabajar en equipo					
Nº	<b>Dimensión 2: Recurso humano</b>	1	2	3	4	5
9	Su comportamiento está alineado/a con los valores y principios institucionales					
10	El trabajo refleja los valores institucionales					
11	Se siente capacitado/a para afrontar cambios					
12	Tiene suficientes habilidades y aptitudes para afrontar cambios en la institución					

13	Existe confianza con los Directivos y Jefes en la institución					
14	Hay confianza con las personas que trabajan en esta institución					
15	Los cambios son necesarios para mejorar					
16	Se involucra activamente en cualquier situación de cambio					
<b>N°</b>	<b>Dimensión 3: Flujo de información</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	La fluidez de la información facilita los procesos de cambio					
18	Tiene conocimiento global del cambio en cuanto a (estructuras, organización, procesos, metas, plazos, objetivos, etc.) en la institución.					
19	Sabe a quién acudir cuando tiene alguna dificultad durante su trabajo					
20	Puede acceder a la información que se requiera para cumplir sus funciones					
21	Conoce los objetivos estratégicos que contribuyen a la misión institucional					
22	Los procesos comunicacionales ayudan a alcanzar la misión institucional					
<b>N°</b>	<b>Dimensión 4: Estructura y proceso</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
23	Asume el rol que le corresponde					
24	Conoce cuál es su contribución a la estrategia que la institución desarrolla					
25	Los procesos de cambio establecidos en la institución son los adecuados.					
26	Los procesos de cambio establecidos facilitan la coordinación con la tarea diaria de las personas					
27	La estructura organizacional es idónea para la ágil toma de decisiones					
28	La estructura organizacional facilita la cooperación entre					

	áreas y equipos					
--	-----------------	--	--	--	--	--

### Cuestionario para medir la variable comunicación interna

Muy buenos días/tardes, estimado colaborador, esperamos tu colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario, la información es totalmente anónima.

Lee con detenimiento y contesta las preguntas marcando con un aspa (X) según la alternativa que creas conveniente.

Valor	1	2	3	4	5
<b>Escala</b>	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES		Opciones				
Nº	<b>Dimensión 1: Comunicación descendente</b>	1	2	3	4	5
1	Recibo retroalimentación por parte del jefe inmediato sobre su desempeño.					
2	Recibo toda la información necesaria para poder realizar eficientemente tu trabajo.					
3	Recibo instrucciones claras por parte del jefe inmediato.					
4	Recibo información oportuna por parte del jefe inmediato.					
5	El jefe inmediato de la institución brinda la libertad y confianza suficiente para poder debatir temas institucionales.					
Nº	<b>Dimensión 2: Comunicación ascendente</b>	1	2	3	4	5
6	Suelo informar al jefe inmediato sobre las tareas realizadas para el cumplimiento de objetivos de la institución.					
7	Los comentarios o sugerencias que le hago al jefe inmediato son tomados en cuenta.					
8	Comparto mis inquietudes con el jefe inmediato para aclarar ciertos puntos de una determinada situación.					

9	Comunico al jefe inmediato sobre los aspectos que dificultan mi trabajo.					
10	El jefe inmediato ofrece confianza para hablar algunos problemas de carácter personal.					
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 3: Comunicación horizontal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Percibo una atmosfera de confianza entre mis compañeros.					
12	Suele haber integración y coordinación con mis compañeros para la solución de algún problema en las tareas asignadas.					
13	La comunicación con mis compañeros es de manera abierta y respetuosa.					
14	Coordino con mis compañeros para el desarrollo ordenado de nuestras labores.					
15	Puedo confiar que la información es completa cuando solicito a un colega para el desarrollo de mis funciones.					

### Anexo 3: Validez del instrumento

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: Ana Cristina Aranda Gonzalez

#### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad, requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad. El título nombre de mi proyecto de investigación es “GESTIÓN DEL CAMBIO Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD EJECUTORA 010 DEL MINISTERIO PUBLICO, LIMA 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública. El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Fanny Rosmery Arce Portella DNI:  
47854649

**Título de investigación:** GESTIÓN DEL CAMBIO Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD EJECUTORA 010 DEL MINISTERIOPUBLICO, LIMA 2023

Nº	Dimensiones / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>Variable 1: Gestión del cambio</b>								
	<b>Dimensión 1: Liderazgo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Procuran transmitir constantemente la misión institucional	X		X		X		
2	Tienen conocimiento acerca de las políticas que implementa la institución	X		X		X		
3	Gozan de credibilidad para los demás servidores	X		X		X		
4	Se les apoya activamente en las tareas asignadas	X		X		X		
5	Comparten los logros obtenidos con sus colaboradores	X		X		X		
6	Siente que existe apertura del equipo para trabajar con otras áreas	X		X		X		
7	Están comprometidos con la institución	X		X		X		
8	Considera que tienen habilidades para trabajar en equipo	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Recurso Humano</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Su comportamiento está alineado/a con los valores y principios institucionales	X		X		X		
10	El trabajo refleja los valores institucionales	X		X		X		
11	Se siente capacitado/a para afrontar cambios	X		X		X		
12	Tiene suficientes habilidades y aptitudes para afrontar cambios en la institución	X		X		X		

13	Existe confianza con los Directivos y jefes en la institución	X		X		X		
14	Hay confianza con las personas que trabajan en esta institución	X		X		X		
15	Los cambios son necesarios para mejorar	X		X		X		
16	Se involucra activamente en cualquier situación de cambio	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Flujo de información</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	La fluidez de la información facilita los procesos de cambio	X		X		X		
18	Tiene conocimiento global del cambio en cuanto a (estructuras, organización, procesos, metas, plazos, objetivos, etc.) en la institución.	X		X		X		
19	Sabe a quién acudir cuando tiene alguna dificultad durante su trabajo	X		X		X		
20	Puede acceder a la información que se requiera para cumplir sus funciones	X		X		X		
21	Conoce los objetivos estratégicos que contribuyen a la misión institucional	X		X		X		
22	Los procesos comunicacionales ayudan a alcanzar la misión institucional	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Estructura y proceso</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	Asume el rol que le corresponde	X		X		X		
24	Conoce cuál es su contribución a la estrategia que la institución desarrolla	X		X		X		
25	Los procesos de cambio establecidos en la institución son los adecuados.	X		X		X		
26	Los procesos de cambio establecidos facilitan la coordinación con la tarea diaria de las personas	X		X		X		
27	La estructura organizacional es idónea para la ágil toma de decisiones	X		X		X		
28	La estructura organizacional facilita la cooperación entre áreas y equipos	X		X		X		



Nº	Dimensiones / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>Variable 2: Comunicación interna</b>								
	<b>Dimensión 1: Comunicación descendente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Recibo retroalimentación por parte del jefe inmediato sobre su desempeño.	X		X		X		
2	Recibo toda la información necesaria para poder realizar eficientemente tu trabajo.	X		X		X		
3	Recibo instrucciones claras por parte del jefe inmediato.	X		X		X		
4	Recibo información oportuna por parte del jefe inmediato.	X		X		X		
5	El jefe inmediato de la institución brinda la libertad y confianza suficiente para poder debatir temas institucionales.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Comunicación ascendente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Suelo informar al jefe inmediato sobre las tareas realizadas para el cumplimiento de objetivos de la institución.	X		X		X		
7	Los comentarios o sugerencias que le hago al jefe inmediato son tomados en cuenta.	X		X		X		
8	Comparto mis inquietudes con el jefe inmediato para aclarar ciertos puntos de una determinada situación.	X		X		X		
9	Comunico al jefe inmediato sobre los aspectos que dificultan mi trabajo.	X		X		X		
10	El jefe inmediato ofrece confianza para hablar algunos problemas de carácter personal.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Comunicación horizontal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Percibo una atmosfera de confianza entre mis compañeros.	X		X		X		

12	Suele haber integración y coordinación con mis compañeros para la solución de algún problema en las tareas asignadas.	X		X		X		
13	La comunicación con mis compañeros es de manera abierta y respetuosa.	X		X		X		
14	Coordino con mis compañeros para el desarrollo ordenado de nuestras labores.	X		X		X		
15	Puedo confiar que la información es completa cuando solicito a un colega para el desarrollo de mis funciones.	X		X		X		

<sup>1</sup>**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [X]


Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Ana Cristina Aranda González.

**DNI:** 31666913

**Especialidad del validador:** Magister en Auditoría y Gestión Pública.

31 de enero de 2023

  
 \_\_\_\_\_  
 Ana Cristina Aranda González

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: Jennia Emperatriz Trejo Minaya Presente

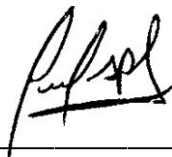
Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad, requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad. El título nombre de mi proyecto de investigación es “GESTIÓN DEL CAMBIO Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD EJECUTORA 010 DEL MINISTERIO PUBLICO, LIMA 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública. El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Fanny Rosmery Arce Portella DNI:  
47854649

**Título de investigación:** GESTIÓN DEL CAMBIO Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD EJECUTORA 010 DEL MINISTERIOPUBLICO, LIMA 2023

Nº	Dimensiones / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>Variable 1: Gestión del cambio</b>								
	<b>Dimensión 1: Liderazgo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Procuran transmitir constantemente la misión institucional	X		X		X		
2	Tienen conocimiento acerca de las políticas que implementa la institución	X		X		X		
3	Gozan de credibilidad para los demás servidores	X		X		X		
4	Se les apoya activamente en las tareas asignadas	X		X		X		
5	Comparten los logros obtenidos con sus colaboradores	X		X		X		
6	Siente que existe apertura del equipo para trabajar con otras áreas	X		X		X		
7	Están comprometidos con la institución	X		X		X		
8	Considera que tienen habilidades para trabajar en equipo	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Recurso Humano</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Su comportamiento está alineado/a con los valores y principios institucionales	X		X		X		
10	El trabajo refleja los valores institucionales	X		X		X		
11	Se siente capacitado/a para afrontar cambios	X		X		X		
12	Tiene suficientes habilidades y aptitudes para afrontar cambios en la institución	X		X		X		

13	Existe confianza con los Directivos y jefes en la institución	X		X		X		
14	Hay confianza con las personas que trabajan en esta institución	X		X		X		
15	Los cambios son necesarios para mejorar	X		X		X		
16	Se involucra activamente en cualquier situación de cambio	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Flujo de información</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	La fluidez de la información facilita los procesos de cambio	X		X		X		
18	Tiene conocimiento global del cambio en cuanto a (estructuras, organización, procesos, metas, plazos, objetivos, etc.) en la institución.	X		X		X		
19	Sabe a quién acudir cuando tiene alguna dificultad durante su trabajo	X		X		X		
20	Puede acceder a la información que se requiera para cumplir sus funciones	X		X		X		
21	Conoce los objetivos estratégicos que contribuyen a la misión institucional	X		X		X		
22	Los procesos comunicacionales ayudan a alcanzar la misión institucional	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Estructura y proceso</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	Asume el rol que le corresponde	X		X		X		
24	Conoce cuál es su contribución a la estrategia que la institución desarrolla	X		X		X		
25	Los procesos de cambio establecidos en la institución son los adecuados.	X		X		X		
26	Los procesos de cambio establecidos facilitan la coordinación con la tarea diaria de las personas	X		X		X		
27	La estructura organizacional es idónea para la ágil toma de decisiones	X		X		X		
28	La estructura organizacional facilita la cooperación entre áreas y equipos	X		X		X		

Nº	Dimensiones / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>Variable 2: Comunicación interna</b>								
	<b>Dimensión 1: Comunicación descendente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Recibo retroalimentación por parte del jefe inmediato sobre su desempeño.	X		X		X		
2	Recibo toda la información necesaria para poder realizar eficientemente tu trabajo.	X		X		X		
3	Recibo instrucciones claras por parte del jefe inmediato.	X		X		X		
4	Recibo información oportuna por parte del jefe inmediato.	X		X		X		
5	El jefe inmediato de la institución brinda la libertad y confianza suficiente para poder debatir temas institucionales.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Comunicación ascendente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Suelo informar al jefe inmediato sobre las tareas realizadas para el cumplimiento de objetivos de la institución.	X		X		X		
7	Los comentarios o sugerencias que le hago al jefe inmediato son tomados en cuenta.	X		X		X		
8	Comparto mis inquietudes con el jefe inmediato para aclarar ciertos puntos de una determinada situación.	X		X		X		
9	Comunico al jefe inmediato sobre los aspectos que dificultan mi trabajo.	X		X		X		
10	El jefe inmediato ofrece confianza para hablar algunos problemas de carácter personal.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Comunicación horizontal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Percibo una atmosfera de confianza entre mis compañeros.	X		X		X		

12	Suele haber integración y coordinación con mis compañeros para la solución de algún problema en las tareas asignadas.	X		X		X		
13	La comunicación con mis compañeros es de manera abierta y respetuosa.	X		X		X		
14	Coordino con mis compañeros para el desarrollo ordenado de nuestras labores.	X		X		X		
15	Puedo confiar que la información es completa cuando solicito a un colega para el desarrollo de mis funciones.	X		X		X		

<sup>1</sup>**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Jennia Emperatriz Trejo Minaya.

**DNI:** 31677107

**Especialidad del validador:** Magister en Gestión Pública.

01 de febrero de 2023

Jennia Emperatriz Trejo Minaya

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: Gilmer Sánchez Valenzuela

### Presente

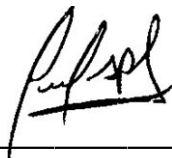
Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad, requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad. El título nombre de mi proyecto de investigación es “GESTIÓN DEL CAMBIO Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD EJECUTORA 010 DEL MINISTERIO PUBLICO, LIMA 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública. El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Fanny Rosmery Arce Portella

DNI: 47854649



**Título de investigación:** GESTIÓN DEL CAMBIO Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD EJECUTORA 010 DEL MINISTERIO PÚBLICO, LIMA 2023

Dimensiones / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sug
<b>Variable 1: Gestión del cambio</b>							
<b>Dimensión 1: Liderazgo</b>							
Procuran transmitir constantemente la misión institucional	X		X		X		
Tienen conocimiento acerca de las políticas que implementa la institución	X		X		X		
Gozan de credibilidad para los demás servidores	X		X		X		
Se les apoya activamente en las tareas asignadas	X		X		X		
Comparten los logros obtenidos con sus colaboradores	X		X		X		
Siente que existe apertura del equipo para trabajar con otras áreas	X		X		X		
Están comprometidos con la institución	X		X		X		
Considera que tienen habilidades para trabajar en equipo	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Recurso Humano</b>							
Su comportamiento está alineado/a con los valores y principios institucionales	X		X		X		
El trabajo refleja los valores institucionales	X		X		X		
Se siente capacitado/a para afrontar cambios	X		X		X		
Tiene suficientes habilidades y aptitudes para afrontar cambios en la institución	X		X		X		

Existe confianza con los Directivos y jefes en la institución	X		X		X		
Hay confianza con las personas que trabajan en esta institución	X		X		X		
Los cambios son necesarios para mejorar	X		X		X		
Se involucra activamente en cualquier situación de cambio	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Flujo de información</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
La fluidez de la información facilita los procesos de cambio	X		X		X		
Tiene conocimiento global del cambio en cuanto a (estructuras, organización, procesos, metas, plazos, objetivos, etc.) en la institución.	X		X		X		
Sabe a quién acudir cuando tiene alguna dificultad durante su trabajo	X		X		X		
Puede acceder a la información que se requiera para cumplir sus funciones	X		X		X		
Conoce los objetivos estratégicos que contribuyen a la misión institucional	X		X		X		
Los procesos comunicacionales ayudan a alcanzar la misión institucional	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Estructura y proceso</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
Asume el rol que le corresponde	X		X		X		
Conoce cuál es su contribución a la estrategia que la institución desarrolla	X		X		X		
Los procesos de cambio establecidos en la institución son los adecuados.	X		X		X		
Los procesos de cambio establecidos facilitan la coordinación con la tarea diaria de las personas	X		X		X		
La estructura organizacional es idónea para la ágil toma de decisiones	X		X		X		
La estructura organizacional facilita la cooperación entre áreas y equipos	X		X		X		

<b>Dimensiones / Ítems</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sug</b>
<b>Variable 2: Comunicación interna</b>							
<b>Dimensión 1: Comunicación descendente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
Recibo retroalimentación por parte del jefe inmediato sobre su desempeño.	X		X		X		
Recibo toda la información necesaria para poder realizar eficientemente tu trabajo.	X		X		X		
Recibo instrucciones claras por parte del jefe inmediato.	X		X		X		
Recibo información oportuna por parte del jefe inmediato.	X		X		X		
El jefe inmediato de la institución brinda la libertad y confianza suficiente para poder debatir temas institucionales.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Comunicación ascendente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
Suelo informar al jefe inmediato sobre las tareas realizadas para el cumplimiento de objetivos de la institución.	X		X		X		
Los comentarios o sugerencias que le hago al jefe inmediato son tomados en cuenta.	X		X		X		
Comparto mis inquietudes con el jefe inmediato para aclarar ciertos puntos de una determinada situación.	X		X		X		
Comunico al jefe inmediato sobre los aspectos que dificultan mi trabajo.	X		X		X		
El jefe inmediato ofrece confianza para hablar algunos problemas de carácter personal.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Comunicación horizontal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
Percibo una atmosfera de confianza entre mis compañeros.	X		X		X		

12	Suele haber integración y coordinación con mis compañeros para la solución de algún problema en las tareas asignadas.	X		X		X		
13	La comunicación con mis compañeros es de manera abierta y respetuosa.	X		X		X		
14	Coordino con mis compañeros para el desarrollo ordenado de nuestras labores.	X		X		X		
15	Puedo confiar que la información es completa cuando solicito a un colega para el desarrollo de mis funciones.	X		X		X		

<sup>1</sup>**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Gilmer Sánchez Valenzuela

**DNI:** 70265969

**Especialidad del validador:** Economista

Gilmer Sánchez Valenzuela

03 de febrero de 2023

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: Franklin Ivan Perez Aguinaga

### Presente

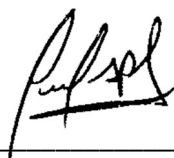
Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad, requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad. El título nombre de mi proyecto de investigación es “GESTIÓN DEL CAMBIO Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD EJECUTORA 010 DEL MINISTERIO PUBLICO, LIMA 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública. El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Fanny Rosmery Arce Portella  
DNI: 47854649

**Título de investigación:** GESTIÓN DEL CAMBIO Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD EJECUTORA 010  
DEL MINISTERIO PÚBLICO, LIMA 2023

<b>Dimensiones / Ítems</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sug</b>
<b>Variable 1: Gestión del cambio</b>							
<b>Dimensión 1: Liderazgo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
Procuran transmitir constantemente la misión institucional	X		X		X		
Tienen conocimiento acerca de las políticas que implementa la institución	X		X		X		
Gozan de credibilidad para los demás servidores	X		X		X		
Se les apoya activamente en las tareas asignadas	X		X		X		
Comparten los logros obtenidos con sus colaboradores	X		X		X		
Siente que existe apertura del equipo para trabajar con otras áreas	X		X		X		
Están comprometidos con la institución	X		X		X		
Considera que tienen habilidades para trabajar en equipo	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Recurso Humano</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
Su comportamiento está alineado/a con los valores y principios institucionales	X		X		X		
El trabajo refleja los valores institucionales	X		X		X		
Se siente capacitado/a para afrontar cambios	X		X		X		
Tiene suficientes habilidades y aptitudes para afrontar cambios en la institución	X		X		X		

Existe confianza con los Directivos y jefes en la institución	X		X		X		
Hay confianza con las personas que trabajan en esta institución	X		X		X		
Los cambios son necesarios para mejorar	X		X		X		
Se involucra activamente en cualquier situación de cambio	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Flujo de información</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
La fluidez de la información facilita los procesos de cambio	X		X		X		
Tiene conocimiento global del cambio en cuanto a (estructuras, organización, procesos, metas, plazos, objetivos, etc.) en la institución.	X		X		X		
Sabe a quién acudir cuando tiene alguna dificultad durante su trabajo	X		X		X		
Puede acceder a la información que se requiera para cumplir sus funciones	X		X		X		
Conoce los objetivos estratégicos que contribuyen a la misión institucional	X		X		X		
Los procesos comunicacionales ayudan a alcanzar la misión institucional	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Estructura y proceso</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
Asume el rol que le corresponde	X		X		X		
Conoce cuál es su contribución a la estrategia que la institución desarrolla	X		X		X		
Los procesos de cambio establecidos en la institución son los adecuados.	X		X		X		
Los procesos de cambio establecidos facilitan la coordinación con la tarea diaria de las personas	X		X		X		
La estructura organizacional es idónea para la ágil toma de decisiones	X		X		X		
La estructura organizacional facilita la cooperación entre áreas y equipos	X		X		X		

Dimensiones / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sug
<b>Variable 2: Comunicación interna</b>							
<b>Dimensión 1: Comunicación descendente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
Recibo retroalimentación por parte del jefe inmediato sobre su desempeño.	X		X		X		
Recibo toda la información necesaria para poder realizar eficientemente tu trabajo.	X		X		X		
Recibo instrucciones claras por parte del jefe inmediato.	X		X		X		
Recibo información oportuna por parte del jefe inmediato.	X		X		X		
El jefe inmediato de la institución brinda la libertad y confianza suficiente para poder debatir temas institucionales.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Comunicación ascendente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
Suelo informar al jefe inmediato sobre las tareas realizadas para el cumplimiento de objetivos de la institución.	X		X		X		
Los comentarios o sugerencias que le hago al jefe inmediato son tomados en cuenta.	X		X		X		
Comparto mis inquietudes con el jefe inmediato para aclarar ciertos puntos de una determinada situación.	X		X		X		
Comunico al jefe inmediato sobre los aspectos que dificultan mi trabajo.	X		X		X		
El jefe inmediato ofrece confianza para hablar algunos problemas de carácter personal.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Comunicación horizontal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
Percibo una atmosfera de confianza entre mis compañeros.	X		X		X		



Suele haber integración y coordinación con mis compañeros para la solución de algún problema en las tareas asignadas.	X		X		X		
La comunicación con mis compañeros es de manera abierta y respetuosa.	X		X		X		
Coordino con mis compañeros para el desarrollo ordenado de nuestras labores.	X		X		X		
Puedo confiar que la información es completa cuando solicito a un colega para el desarrollo de mis funciones.	X		X		X		

<sup>1</sup>**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

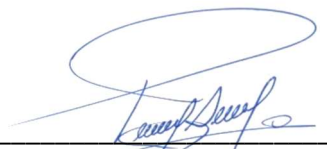
Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Franklin Ivan Perez Aguinaga

**DNI:**

**Especialidad del validador:** Gestión Pública



Franklin Ivan Perez Aguinaga

03 de febrero de 2023

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: Wendy Rocio Ledesma Orbegozo Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad, requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad. El título nombre de mi proyecto de investigación es “GESTIÓN DEL CAMBIO Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD EJECUTORA 010 DEL MINISTERIO PUBLICO, LIMA 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública. El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Fanny Rosmery Arce Portella DNI:  
47854649

**Título de investigación:** GESTIÓN DEL CAMBIO Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD EJECUTORA 010 DEL MINISTERIO PUBLICO, LIMA 2023

<b>Dimensiones / Ítems</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sug</b>
<b>Variable 1: Gestión del cambio</b>							
<b>Dimensión 1: Liderazgo</b>							
Procuran transmitir constantemente la misión institucional	X		X		X		
Tienen conocimiento acerca de las políticas que implementa la institución	X		X		X		
Gozan de credibilidad para los demás servidores	X		X		X		
Se les apoya activamente en las tareas asignadas	X		X		X		
Comparten los logros obtenidos con sus colaboradores	X		X		X		
Siente que existe apertura del equipo para trabajar con otras áreas	X		X		X		
Están comprometidos con la institución	X		X		X		
Considera que tienen habilidades para trabajar en equipo	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Recurso Humano</b>							
Su comportamiento está alineado/a con los valores y principios institucionales	X		X		X		
El trabajo refleja los valores institucionales	X		X		X		
Se siente capacitado/a para afrontar cambios	X		X		X		
Tiene suficientes habilidades y aptitudes para afrontar cambios en la institución	X		X		X		

Existe confianza con los Directivos y jefes en la institución	X		X		X		
Hay confianza con las personas que trabajan en esta institución	X		X		X		
Los cambios son necesarios para mejorar	X		X		X		
Se involucra activamente en cualquier situación de cambio	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Flujo de información</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
La fluidez de la información facilita los procesos de cambio	X		X		X		
Tiene conocimiento global del cambio en cuanto a (estructuras, organización, procesos, metas, plazos, objetivos, etc.) en la institución.	X		X		X		
Sabe a quién acudir cuando tiene alguna dificultad durante su trabajo	X		X		X		
Puede acceder a la información que se requiera para cumplir sus funciones	X		X		X		
Conoce los objetivos estratégicos que contribuyen a la misión institucional	X		X		X		
Los procesos comunicacionales ayudan a alcanzar la misión institucional	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Estructura y proceso</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
Asume el rol que le corresponde	X		X		X		
Conoce cuál es su contribución a la estrategia que la institución desarrolla	X		X		X		
Los procesos de cambio establecidos en la institución son los adecuados.	X		X		X		
Los procesos de cambio establecidos facilitan la coordinación con la tarea diaria de las personas	X		X		X		
La estructura organizacional es idónea para la ágil toma de decisiones	X		X		X		
La estructura organizacional facilita la cooperación entre áreas y equipos	X		X		X		

<b>Dimensiones / Ítems</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sug</b>
<b>Variable 2: Comunicación interna</b>							
<b>Dimensión 1: Comunicación descendente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
Recibo retroalimentación por parte del jefe inmediato sobre su desempeño.	X		X		X		
Recibo toda la información necesaria para poder realizar eficientemente tu trabajo.	X		X		X		
Recibo instrucciones claras por parte del jefe inmediato.	X		X		X		
Recibo información oportuna por parte del jefe inmediato.	X		X		X		
El jefe inmediato de la institución brinda la libertad y confianza suficiente para poder debatir temas institucionales.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Comunicación ascendente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
Suelo informar al jefe inmediato sobre las tareas realizadas para el cumplimiento de objetivos de la institución.	X		X		X		
Los comentarios o sugerencias que le hago al jefe inmediato son tomados en cuenta.	X		X		X		
Comparto mis inquietudes con el jefe inmediato para aclarar ciertos puntos de una determinada situación.	X		X		X		
Comunico al jefe inmediato sobre los aspectos que dificultan mi trabajo.	X		X		X		
El jefe inmediato ofrece confianza para hablar algunos problemas de carácter personal.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Comunicación horizontal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
Percibo una atmosfera de confianza entre mis compañeros.	X		X		X		

Suele haber integración y coordinación con mis compañeros para la solución de algún problema en las tareas asignadas.	X		X		X		
La comunicación con mis compañeros es de manera abierta y respetuosa.	X		X		X		
Coordino con mis compañeros para el desarrollo ordenado de nuestras labores.	X		X		X		
Puedo confiar que la información es completa cuando solicito a un colega para el desarrollo de mis funciones.	X		X		X		

<sup>1</sup>**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Wendy Rocio Ledesma Orbezo

**DNI:** 10803344

**Especialidad del validador:** Gestión pública, planificación estratégica, comunicación política

03 de febrero de 2023




---

Wendy Rocio Ledesma Orbezo

#### Anexo 4: Confiabilidad de instrumentos

Estadísticos de confiabilidad – Variable Gestión de cambio

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0.8475	0.8527	28

*Nota.* Programa SPSS V. 26

Estadísticos de confiabilidad – Variable Comunicación interna

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0.8118	0.9207	15

*Nota.* Programa SPSS V. 26

## Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 18 de abril de 2023

Investigador(a)  
**Fanny Rosmery Arce Portella**  
**Exp. N°: 0228-2023**

---

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: "Gestión del cambio y comunicación interna en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2022" Versión 02 con fecha 18/04/2023.
- Formulario de Consentimiento Informado Versión 02 con fecha 14/04/2023

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Fanny Rosmery Arce Portella 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 Mansol Bellido Fuentes**  
**Presidenta del CIEI-UPNW**

Avenida República de Chile N°432. Jesús María  
 Universidad Privada Norbert Wiener  
 Teléfono: 706-5555 anexo 3290 Cel. 981-000-698  
 Correo: [comite.etica@univnorbertwiener.edu.pe](mailto:comite.etica@univnorbertwiener.edu.pe)



## Anexo 6: Formato de consentimiento informado

**Título de proyecto de investigación** : “Gestión del cambio y comunicación interna en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023”

**Investigadores** : Fanny Rosmery Arce Portella

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

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “Gestión del cambio y comunicación interna en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023”. de fecha 14/04/2023 y versión.02. 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 conocer el nivel de la gestión del cambio y de la comunicación interna que se está desarrollando en la institución en estudio y la relación que se está dando entre ambos fenómenos. Su ejecución ayudará/permitirá mejorar los procesos de la gestión del cambio y de la comunicación interna que se desarrolla en la institución.

**Duración del estudio (meses):** cinco meses aproximadamente

**Nº esperado de participantes:** 113 colaboradores

#### **Criterios de Inclusión y exclusión:**

*(No deben reclutarse información servidores que tengan menor de 6 meses de antigüedad en la institución, personal que esté laborando mediante locación de servicios ni servidores que no laboren en la Unidad Ejecutora 010 – IML).*

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

- Elaboración del instrumento
- Recolección de los datos a través de un formulario online.
- Análisis e interpretación de los datos con las herramientas estadísticas pertinentes

*La entrevista/encuesta puede demorar unos 10 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 algún riesgo para su salud e integridad de su persona ya que se le aplicará dos cuestionarios

**Beneficios:**

Usted se beneficiará del presente proyecto ya que se conocerá al detalle sobre la relación entre la Gestión del cambio y la comunicación interna en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público.

**Costos e incentivos:** Usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**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.

**Preguntas/Contacto:** Puede comunicarse con el Investigador Principal (*Fanny Rosmery Arce Portella*, 966206085, correo electrónico [frarceportella@gmail.com](mailto:frarceportella@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:etica@uwiener.edu.pe)

**I. 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.

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

Nombre participante:

DNI:

Fecha: (dd/mm/aaaa)

  
 \_\_\_\_\_  
 investigador: Fanny Rosmery ArcePortella  
 DNI: 47854649  
 Fecha: (14/04/2023)

\_\_\_\_\_ (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 datos

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Renzo Contreras Castañeda, identificado con DNI:41572728, Jefe del Área de Potencial Humano de la Unidad Ejecutora 010: Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses, con RUC N° 206040122941, con domicilio legal en Jr. Washington N° 1837 – Cercado de Lima – Lima – Lima. Autorizo a la servidora Fanny Rosmery Arce Portella, identificado con DNI N° 47854649, realizar los estudios y/o investigación necesaria aplicando los instrumentos de estudio a ejecutar; teniendo como tema lo siguiente:

“Gestión del cambio y comunicación interna en la Unidad Ejecutora 010 del Ministerio Público, Lima 2023.”

Con la finalidad de que la servidora en mención obtenga el grado de magister en Gestión Pública y Gobernabilidad en la Universidad Norbert Wiener.

  
Firmado electrónicamente por:  
Contreras Castañeda Renzo  
Jefe de Área de Potencial Humano del  
IML  
Módulo: Day VTB  
Fecha: 13/11/2022 23:35:51

**Anexo 8: Reporte de similitud de Turnitin**