



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión del cambio y calidad de servicio en la empresa
Corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Sanchez Ordoñez, Romina Raquel (orcid.org/0000-0002-9614-1291)

Solis Terrones, Irving Jordano (orcid.org/0000-0002-6326-7541)

ASESORES:

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio (orcid.org/0000-0001-6290-4484)

Dra. Mendoza Aguilar de Miranda, Cecilia Celeste (orcid.org/0000-0002-5495-7129)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios y a las personas que estuvieron a lado nuestro, guiándonos en cada paso y decisión tomada. Así como, dedicarlo a nosotros mismos, por nuestra visión y el esfuerzo posible en desarrollar esta investigación.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por su infinito amor y misericordia, en cada oración que le pedía fue escuchada y atendida. Agradezco a mis padres y sobre todo a mi madre por apoyo y creer en mí, a mis hijos por su tolerancia, a mi esposo Jhonny por la motivación y comprensión. A todos ellos gracias por haber logrado mis metas.

Romina Raquel Sánchez Ordoñez

Agradezco a Dios por darme de su sabiduría, a mi madre Carmen, mi padre Rubén y mi hermano Franklin, por ser el soporte emocional que permitió que lograra mis objetivos. A la Universidad por brindarme los conocimientos necesarios para poder aplicarlos ahora en nuestro último ciclo de estudios.

Irving Jordano Solis Terrones

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	28

Índice de tablas

- Tabla 1.** *Resultados del objetivo general que busca correlación según Chi-Cuadrado entre la gestión del cambio y la calidad del servicio en la empresa corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2022.* 19
- Tabla 2.** *Resultados del primer objetivo específico en relación al nivel de la gestión del cambio implementado en la empresa corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2022.* 20
- Tabla 3.** *Resultados del segundo objetivo específico en relación al nivel de la calidad de servicio en la empresa corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2022.* 20
- Tabla 4.** *Resultados del tercer objetivo específico que busca correlación entre la gestión del cambio y las dimensiones de la calidad del servicio en la empresa corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2022.* 21
- Tabla 5.** *Tabla cruzada de los datos según población y niveles respecto a gestión del cambio y calidad de servicio en la empresa corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2022.* 24

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. *Diseño de Investigación*

13

Resumen

La presente investigación surge con el objetivo general de determinar la relación entre la gestión del cambio y la calidad del servicio en la empresa corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2022. Para esto se trabajó con un enfoque cuantitativo de tipo básico correlacional simple sobre dos muestras independientes que corresponden a 44 colaboradores y 27 clientes. En lo que respecta a las técnicas de recabación de datos, se utilizaron dos encuestas para cada una de las variables con confiabilidad de 0.981 y 0.987 respectivamente. Asimismo, en lo que respecta a la estadística se utilizó el Chi-cuadrado para identificar diferencias significativas. Por tanto, se obtuvo como resultado, que el nivel de significancia asintótica es superior a 0,05 con un índice de 0.062, de modo que, se confirma la correlación baja entre las variables de estudio. De modo que, se concluye que una buena adaptación del cambio contribuye a mejorar la calidad de servicio siempre y cuando los factores colaterales se encuentren en equilibrio.

Palabras clave: Gestión del cambio, calidad de servicio, relación

Abstract

The present investigation arises with the general objective of determining the relationship between change management and service quality in the Horus Mar SAC corporation, Chimbote-2022. For this, we worked with a simple correlational basic type quantitative approach on two independent samples that correspond to 44 employees and 27 clients. Regarding data collection techniques, two surveys were used for each of the variables with a reliability of 0.981 and 0.987, respectively. Likewise, with regard to statistics, the Chi-cuadrado test was used to identify significant differences. Therefore, the result was obtained that the level of asymptotic significance is greater than 0.05 with an index of 0.062, so that the low correlation between the study variables is confirmed. So, it is concluded that a good adaptation of the change contributes to improving the quality of service as long as the collateral factors are in balance.

Keywords: Change management, quality of service, relationship

I. INTRODUCCIÓN

Vivimos en un mundo de cambios continuos, donde los factores externos se alteran y por ende, transforman los valores internos de las organizaciones, llevando a que las empresas busquen ser más competentes y deban adaptarse al mundo circundante que le rodea, lo que propicia que tanto los administrativos como los colaboradores tengan una visión en conjunto (Sintec, 2018) Una vez que llegamos a comprender esta premisa, es importante recalcar que toda organización se encuentra en la capacidad y posee los recursos para gestionar su cambio, sea grande, mediana o pequeña (Ministerio de Trabajo, migraciones y seguridad social de España, 2019) Esto, a raíz de la última pandemia, fue puesto a prueba para muchos negocios, y ya que, el beneficio prioritario de toda organización es satisfacer las necesidades del mercado, esto también se vio afectado por la reducción de personal y la consecuente dificultad para mantenerse trabajando con un adecuado desempeño, dificultando la presentación de un trabajo de calidad que cubra las expectativas de los clientes.

A nivel mundial se estima que las pérdidas en las organizaciones por causa del COVID-19 afectaron principalmente a la pequeña empresa, sin embargo, se evidenció una realidad diferente en cada una, debido a que se dieron pérdidas desde el 10% hasta el 100%, puesto que, algunos negocios estuvieron dispuestos a reinventarse y las gestiones de sus gerentes conllevaron a una adaptación al nuevo sistema o normalidad lo que facilitó en algunos casos una rápida inserción en los nuevos procedimientos de cada empresa. (Banco Mundial, 2021) Por ejemplo, en el continente de Latinoamérica principalmente, las medianas y pequeñas empresas son las responsables de brindar el 80% de empleos en los países (CEPAL, 2020), de modo que, un quiebre en dichos negocios afectó radicalmente las economías nacionales, comprobándose una vez más que la reinversión es más un asunto de supervivencia que de estar a la moda de las nuevas tendencias. De modo que, se logra rescatar la capacidad para gestionar el cambio en algunos negocios, y con esto, a mejorar la calidad de los servicios de modo que, las mantenga el ciclo económico.

En nuestro país, se estima que alrededor de 45, 467 empresas dejaron de operar (INEI, 2019), sin embargo, esta cifra no es alarmante, debido a que, en el año 2019

las bajas fueron de 127, 552, lo que nos permite evidenciar que la propensión al cambio en nuestra cultura peruana facilita el que las empresas puedan reinventarse y adaptarse a las nuevas disposiciones mundiales. Perú, siendo la segunda pesquería más grande del mundo tuvo unas bajas del 80% aproximadamente en el año de la pandemia, lo que afectó rotundamente las fuentes de trabajo para los pescadores, tomando auge la pesca artesanal (Global Fishing Watch, 2020) y algo similar pasó en el sector industrial, lo que condujo a un poco incrementó de la actividad portuaria y por ende pocas embarcaciones que requieran mantenimiento, afectando así, no solo las exportaciones y el sector pesquero, sino también a las empresas que realizaban trabajos de reparación de barcos o buques, exponiendo a los negocios a reducir personal provocando problemas internos por la incertidumbre de la continuación laboral.

En la región de Ancash, se estima que aproximadamente 71000 trabajadores dejaron sus labores y se introdujeron en la informalidad para poder generar dinero que les permita sobrevivir a la pandemia lo que produjo un inadecuado servicio dentro de las empresas (Instituto Peruano de Economía, 2020), lo que generó una disminución del desempeño laboral y por ende, una calidad de servicio inadecuada por parte de las empresas. En Chimbote, el sector industrial es el segundo rubro ocupacional más importante, y genera fuentes de ingresos a muchas organizaciones, una de ellas es la empresa Corporación Horus Mar SAC, que se dedica a brindar servicios de instalación, mantenimiento y reparación en electromecánica y electrónica de servicios industriales. Sin embargo, este último año ha tenido dificultades en cuanto al trabajo en equipo por la falta de cooperación que existe entre los trabajadores, lo que se evidencia en el trabajo deficiente que presentan, generando insatisfacción en el cliente. Aparte de ello, se muestra una completa falta de compromiso e identificación institucional, lo que se ha evidenciado en la irresponsabilidad en la entrega de proyectos a tiempo, generando, por ende, una baja calidad de los servicios. Adicional a ello, se puede identificar una falta de proveedores, lo que dificulta que los colaboradores tengan el material necesario para poder cumplir con los trabajos de manera adecuada, lo que ha producido una baja calidad de los servicios entregados. Asimismo, se muestra una falta de comunicación que ha desencadenado que los trabajadores no saben los acuerdos que se realizaron y por ende se entrega un trabajo sin el cumplimiento de las

especificaciones acordadas. Estas dificultades, alientan el estudio a profundidad, de la forma en la que se maneja el cambio en la institución, y de cómo los clientes están percibiendo la calidad del servicio.

En base a lo explicado anteriormente, nos planteamos la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe relación entre Gestión del cambio y la calidad del servicio en la empresa Corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2022?

Por ende, nuestra investigación se justifica de la siguiente manera: Esta investigación es conveniente, porque sirve para evidenciar a las empresas cuán importante es gestionar adecuadamente el cambio de modo que la calidad del servicio que se presenta a los clientes sea satisfactoria, mejorando el clima organizacional y la calidad de vida laboral de los colaboradores.

En lo que concierne, a su relevancia social, está enfocada a un sector de la población que no es muy estudiado, que corresponde a empresas industriales con servicios especializados en electrónica y electromecánica. Asimismo, beneficia principalmente a las empresas por la visión integral que se les brinda del problema, a los clientes por la mejora en la obtención de productos de calidad y a los colaboradores porque su ambiente de trabajo les facilita la armonía que necesitan. Respecto a las implicancias prácticas, el presente estudio ayuda a evidenciar la realidad de la gestión del cambio en las organizaciones industriales, y como eso afecta directamente en la calidad que se ofrece a los clientes. Adicional a ello, se relaciona y abarca problemas con el clima organizacional, trabajo en equipo, satisfacción del cliente, etc., que son dificultades que se derivan del principal problema que es objeto de estudio.

En cuanto a lo teórico, la presente investigación, ayuda a comprender las principales teorías entorno a la gestión del cambio, en referencia a sus principales autores, características y las dimensiones más relevantes para su evaluación. Asimismo, se presenta los principales trabajos en torno a la calidad del servicio que se brinda con las dimensiones y características que más se adapten al rubro con el que se pretende investigar.

Finalmente, en cuanto a lo metodológico, es importante mencionar que la presente investigación, se convierte en un antecedente relevante para otras investigaciones que pretendan hallar una propuesta significativa al problema estudiado y presentado en esta tesis. Adicional a ello, se evidencia el trabajo cuantitativo con el

uso de la estadística descriptiva e inferencial, como mejores alternativas al método científico.

Ante esto, el presente estudio tuvo el objetivo general de: Determinar la relación entre la gestión del cambio y la calidad del servicio en la empresa corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2022. Asimismo, lo concerniente a los objetivos específicos se buscó lo siguiente: Primero, Identificar el nivel de la gestión del cambio implementado en la empresa corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2022. Segundo, identificar el nivel de la calidad del servicio en la empresa corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2022. Tercero, establecer la relación entre la gestión del cambio y las dimensiones de la calidad del servicio en la empresa corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2022.

Junto a ello, en lo que respecta a la hipótesis general se planteó lo siguiente: Existe relación significativa entre la gestión del cambio y la calidad del servicio en la empresa corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2022. Asimismo, la hipótesis nula fue: No existe relación significativa entre la gestión del cambio y la calidad del servicio de la empresa corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2022.

II. MARCO TEÓRICO

Siguiendo con la fundamentación de la investigación, se presentan a continuación una serie de antecedentes que apoyaron el conocimiento y actividad de las variables:

Forneron (2021) desarrolló una investigación que tuvo como consigna principal establecer un modelo de adaptación al cambio como motivo de la pandemia en las cooperativas de la ciudad del Pilar. Frente a esto, se realizó el estudio siguiendo un enfoque descriptivo propositivo de corte transversal sobre una población de cinco cooperativas enfocadas en el apoyo financiero a personas de escasos recursos. Al trabajarse con el modelo de cambio de Lewis, se encontró que no hubo un adecuado proceso de cambio, ya que se usaron estrategias que debilitaron la forma de trabajar gestándose actitudes negativas sobre los colaboradores, teniendo un desempeño inadecuado y por ende una baja calidad de servicio.

Vecino et al. (2020) realizaron un estudio que tuvo como fin realizar un procedimiento que ayude en el cambio organizacional con el fin de mejorar el desempeño dentro de una pesquera industrial. De modo que, se siguió un enfoque mixto, que facilitaron métodos y técnicas estadísticas que permitieron el desarrollo de la propuesta. De modo que, se comprobó que existe una relación directa entre la implementación de un proceso de cambio siendo calificado como satisfactorio al 100% por parte de los colaboradores, confirmándose que en un 83.9% aumentaron sus capacidades y, por ende, la calidad de los productos y servicios mejoraron a gran escala.

Marcela (2018) elaboró una investigación que buscaba identificar los principales facilitadores y obstaculizadores de cambio asociados a un proceso de reestructuración organizacional como parte del proceso adaptado al sector industrial. Para esto se trabajó con un enfoque descriptivo, de tipo cualitativo sobre un conjunto de 9 empleados con más de cinco años de antigüedad. Dentro de los resultados se identificó que en el sector industrial hubo algunos elementos que facilitaron y otros que obstaculizaron el proceso, uno de ellos fue el liderazgo adecuado enfocado en la búsqueda la calidad del servicio, lo que facilitó el proceso de cambio. Sin embargo, se evidencia que en este sector particularmente la cultura

organizacional es muy marcada y uno de los principales obstáculos que se encuentran por el orgullo y la camaradería.

Ruiz y Restrepo (2018) llevaron a cabo una investigación con el fin de proponer una metodología enfocada en la gestión del cambio buscando un mejor servicio de calidad para el cliente. De este modo, partiendo de una metodología cualitativa y desde la perspectiva experimental se trabajó con la cadena de restaurantes Taco Bell siguiendo el modelo de Lewin. Luego del análisis de caso, se identificó que la focalización de la atención debe estar centrada en la Generación Y, de modo que, se demostró que un proceso de cambio organizacional ayudó a mejorar la calidad de servicio para los clientes.

Pérez et al. (2017) desarrollaron una investigación que tuvo como fin integrar una definición clara respecto a la gestión del cambio. Asimismo, se identificaron algunas variables que están directamente relacionadas con esta variable principal. Ante esto, se usó un enfoque cualitativo con el uso del análisis documental, por medio del cual, se identificaron tres dimensiones específicas: Cultural, Posicional y Técnico-económico. Dentro de la última dimensión se identificó que una de los indicadores principales que son afectados por una implementación del cambio, son la calidad de productos y servicios.

Duarte (2020) realizó una investigación para recopilar toda la información pertinente a la gestión del cambio organizacional. De lo cual se infiere que, el estudio es de tipo cualitativo que sigue el proceso del análisis documental, para fines meramente académicos. De los resultados se puede identificar distintas variables y factores que están íntimamente relacionados con el cambio y son los factores individuales, que definen el nivel de calidad que se presentará en una organización partiendo de su aplicación.

Pérez (2018) desarrolló una investigación con el fin de identificar si el nivel de la calidad de servicio influye sobre la gestión del cambio de la Municipalidad en Huaral. Para esto, utilizó un enfoque de tipo cuantitativo correlacional no experimental de corte transversal. Se trabajó sobre 119 trabajadores y 790 usuarios, de los cuales se obtuvo una muestra de 91 y 173 respectivamente. El instrumento que se utilizó fue validado y alcanzó una confiabilidad de 0.942 y 0.916 para cada una de las variables. Luego de la recabación de la información se

determinó un índice de correlación fuerte y significativo de 0.936. Concluyendo que la calidad de servicio tiene un gran de influencia sobre la gestión del cambio.

Mauricio (2018) realizó un estudio con el fin de identificar si existe una relación entre las variables estudiadas aplicadas sobre una institución de seguros hospitalaria. Para esto se trabajó con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada no experimental, de corte transversal sobre una muestra de 30 asegurados. Luego de la recabación de datos, se pudo determinar que existe una relación directa y significativa con un índice de correlación de 0,539. Concluyendo que un adecuado cambio organizacional contribuye a mejorar la calidad de servicio.

En referencia a las fuentes teóricas, se iniciará describiendo todo lo que se conoce acerca de gestión del cambio:

El proceso continuo de remodelación de la economía obliga a las empresas a tener que expandirse y desarrollarse para adaptarse a estos nuevos entornos, con el fin de sobrevivir y crecer en miras de una mejor experiencia organizacional (Cardona,2018) lo que supone el último fin de cada organización. De modo que, esto descrito es lo que se conoce como cambio organizacional, el proceso en el que una empresa se transforma para mejorarse y expandirse (Pérez et al., 2017). Sin embargo, poco se conoce acerca de este término relativamente nuevo en la Administración, y es que se sabe que hay dificultades para mantener la exclusividad mutua entre sus definiciones, de modo que la superposición se produce en las intersecciones entre tipo, ímpetu, origen y tamaño / impacto en diferentes puntos a lo largo del continuo de cambio (Rosenbaum et al., 2018). En medio de esto, se discriminan dos tipos de cambios que se manifiestan de manera espontánea: Los cambios que se presentan de manera súbita y aquellos que han sido planificados por la empresa. En el caso del primero, las respuestas serán aceleradas y solo responderán a las necesidades rápidas que se presenten en el momento. En el segundo caso, se sirve de una guía específica previamente desarrollada que se adapta a las necesidades de la empresa y ayuda a una reflexión retroalimentativa que capacita a todo el entorno laboral. (Valle et al., 2017) Un ejemplo del cambio repentino es lo que las organizaciones han experimentado a raíz de la pandemia de los últimos dos años, un evento imprevisto que se presentó y los forzó a tomar

decisiones. En cambio, en el caso de los planificados, hacen alusión a las reinversiones de las empresas, que pretenden mejorar su producto o servicio.

Para esto, es importante mencionar que, la presente investigación sigue las teorías de las relaciones humanas de Elton Mayo que afirma que toda empresa está en constante cambio por la interacción entre la organización y las empresas, acuñado a esto, seguimos los enfoques de Kurt Lewin como principal referente de la gestión del cambio y como impulsor del estudio de esta variable. Ya que, él propone que un sistema se mantiene estable debido a que las fuerzas de impulso y restricción se encuentran estancadas o sin movimiento. Por ende, una alteración de dicho proceso traerá consigo, cambios a los que cada organización deberá adaptarse para poder seguir en el mercado (Martínez et al., 2018) De esto se deduce que el cambio no es malo, sino que, se debe trabajar de manera adecuada y emplear todas las estrategias para poder impulsar el negocio aprovechándose del proceso. Frente a esto, la gestión del cambio surge como una respuesta de los cambios planeados, y se define como un proceso planificado por medio del cual una empresa se dirige hacia una funcionalidad mayor (Johnson, 2018), haciendo su trabajo mejor y más eficiente, con el fin de que se disminuya el máximo de incidentes y aumente la posibilidad de mejorar el clima laboral y por ende la calidad del producto o servicio-Por su parte, AIManei et al. (2018) la definen como el área de estudio que tiene como objetivo facilitar la transición de individuos, equipos o el conjunto de la organización dirigiéndolos hacia una meta específica. El propósito es, pues, liderar y guiar el proceso desde el estado actual al previsto estado futuro gestionando y controlando las diferentes dificultades para vencer la resistencia al cambio.

En vista de ello, Kotter (2012) define a la gestión del cambio como “un proceso de diversos pasos que genera el poder y la motivación suficiente como para superar la inercia encauzado por un liderazgo de primera calidad” (p.38).

Schmidt et al. (2017) realizando un estudio se dieron cuenta que la literatura entorno a la variable gestión del cambio organizacional estaba fragmentada y que no había un consenso claro respecto a su definición, por ende, tras una vasta revisión, entendieron, que, enfocado en un sistema público, la gestión del cambio posee cinco factores interesantes que lo articulan: (1) contexto, (2) contenido, (3) proceso, (4) resultados y (5) liderazgo. En el caso del primero se refiere a los

entornos internos y externos de la organización. El segundo, hace alusión a lo que se cambia, incluidas las estrategias, los sistemas y la estructura de la organización y por qué se necesita el cambio. El tercero y el cuarto, están intrínsecamente relacionados y, por lo tanto, se discuten de inmediato. Donde el proceso de cambio describe las intervenciones y procesos que están involucrados en la implementación del cambio, y los resultados, las consecuencias que se derivan del mismo. Por último, la quinta característica, hace referencia a la importancia del liderazgo como modelo para motivar al cambio organizacional.

Aparte de los factores ya mencionados, existen algunos que promueven el cambio en las organizaciones, por tanto, estas, deben comprender las nuevas tendencias para prepararse mejor y adaptarse a lo que están afectando el entorno laboral. Estas tendencias se inclinan hacia una transformación digital y remodelación del entorno laboral, descritas a continuación (Attaran et al., 2020):

Datos demográficos de la fuerza laboral: las empresas luchan por satisfacer las distintas necesidades de una fuerza laboral multigeneracional. De modo que, en los últimos años el conocimiento está abandonando la empresa a medida que se jubilan los baby boomers.

Sobrecarga de información: la cantidad de datos crece continuamente a tasas exponenciales. Estos conjuntos de datos extremadamente grandes deben analizarse computacionalmente para revelar patrones, tendencias y asociaciones relacionadas con los consumidores.

Redes sociales: tecnologías como Facebook, Twitter, LinkedIn y muchas otras en la web del consumidor ayudan a fomentar y respaldar nuevos comportamientos, como la creación de comunidades, la apertura y transparente, compartiendo información e ideas, y siendo capaz de encontrar personas e información fácilmente. Estas tecnologías de redes sociales se están abriendo camino ahora en nuestras organizaciones y están ayudando a dar forma al futuro del trabajo.

La necesidad de velocidad y colaboración: el entorno de trabajo actual se mueve a un ritmo mucho más rápido que antes. Se requiere que los empleados trabajen más rápido, colaboren de manera más efectiva y trabajen de manera más eficiente para cumplir con los plazos y hacer su trabajo con éxito. Las tecnologías colaborativas brindan a los empleados la libertad y la flexibilidad de trabajar desde cualquier lugar, en cualquier momento y en cualquier dispositivo.

Movilidad: las organizaciones están comenzando a permitir entornos de trabajo más flexibles. La mayoría de las organizaciones emplean trabajadores móviles, lo que significa que los empleados pueden trabajar desde cualquier lugar, en cualquier momento y en cualquier dispositivo. Internet y las tecnologías de la comunicación permiten a los empleados acceder a todo lo que necesitan para realizar su trabajo. Definiendo los factores que fortalecen la gestión del cambio Kotter (2012, p. 47) establece una serie de características que describen claramente la importancia y las expectativas más resaltantes respecto a la gestión de cambio:

Planificación y presupuesto, en el cual se realizan los pasos específicos y los calendarios con las fechas que se seguirán para poder llegar a cumplir las metas planteadas. Asimismo, hace alusión a los recursos utilizados en el proceso de cambio con el fin de poder hacer realidad el deseo organizacional.

Organización y personal, en relación al establecimiento de una estructura que ayuda a cumplir con las exigencias del plan que contribuye a cubrir las expectativas del cliente y del colaborador. Asimismo, implica la capacitación del personal, con la delegación de responsabilidad y autoridades que gestionen el cambio interno y cumplan los objetivos específicos, así como, lleven a cabo el control interno.

Supervisión y resolución de problemas, en concordancia con el control de los resultados, la identificación de desviaciones del plan como la resistencia al cambio de algunos clientes o colaboradores, la planificación que se llevará a cabo cuando se presenten los problemas.

Ahora, en referencia a la calidad de servicios, las teorías que se relacionan con la misma son las siguientes:

Para hablar de la calidad del servicio, tenemos que adentrarnos en las teorías del comportamiento de Abraham Maslow, por medio del cual entendemos que la empresa se adecua al comportamiento de las personas que adquieren los servicios, partiendo de esto el marketing de servicios ayuda a entenderlo mejor, dentro de los cuales se propone o se trabaja con el modelo SERVQUAL por medio del cual se puede realizar una estandarización de la medida de la calidad aplicable a diferentes rubros. Este modelo fue propuesto inicialmente en 1988 por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry y adaptado al Perú por Michelsen, de modo que, ayuda a considerar la calidad como un todo numérico en base a características

específicas de la variable (Wigodski, 2003; Matsumoto, 2014) Está de más mencionar que este modelo se ha convertido en el principal referente de evaluación de la calidad en sus diferentes tipos.

Sin embargo, se conoce mucho de los referentes generales en cuanto a la calidad de servicio, sin embargo, se convierte en un concepto complejo que requiere ser evaluado desde diferentes perspectivas. En este respecto, la calidad de servicio descrita a manera general y evaluada a fondo en los servicios es incluso una concepción multidimensional construida a través de una evaluación de la construcción de una serie de atributos relacionados con el servicio (Budianto, 2019). Es por esta razón que la noción del concepto de calidad de servicio continúa evolucionando, especialmente la necesidad de modelos para evaluar la calidad de servicio que brinda el mercado moderno.

Neupane y Devkota (2017) mencionan que la calidad de servicio es la diferencia entre la percepción del servicio recibido y las expectativas del cliente por el servicio encontrado en el que la percepción y la expectativa son los dos elementos centrales de la calidad del servicio. Se supone que es de buena calidad el servicio si cumple y supera constantemente las expectativas del cliente. En cuanto a esto, es importante identificar que el concepto de calidad siempre ha girado en torno a la satisfacción del cliente y a la capacidad de una empresa de crear tanto productos como servicios innovadores que atraigan al consumidor, lo que incluye la importancia de cumplir con las expectativas del medio (Pincay y Parra, 2020), siendo el cliente el principal referente de calidad. Montalvo et al. (2020), asimismo, hace alusión a la calidad como la decepción o el placer que se siente cuando se hace la comparación entre las expectativas que se tiene sobre un producto o servicio y la experiencia que se logra obtener. Por su parte, Bao et al. (2020) hacen alusión al concepto como la capacidad que tiene una organización de poder mantener un producto en el mercado con características de innovación, al alcance del consumidor y que cumpla con los requerimientos de utilidad que espera el cliente cumpliendo además los estándares de excelencia que demandan los organismos evaluadores.

En concordancia con ello, Rojas et al. (2020) menciona que la calidad hace alusión a las percepciones que tiene el cliente sobre un producto o servicio, es decir, que se deja a criterio subjetivo de cada uno de los consumidores el definir el nivel en el

que se encuentra una organización, de modo que, la empresa más competitiva en el mercado será la que mejor se adapte a las exigencias de sus clientes. Por su parte, Quiroga et al. (2018) en referencia a la calidad percibida esta se presenta como un elemento central en las estrategias comerciales donde se refiere a la superioridad medida y verificada en cualquier patrón ideal predeterminado. Y, en el servicio, la percepción de calidad existe cuando una empresa brinda un servicio de calidad que cumple o supera las expectativas de los clientes.

En síntesis, “La calidad del servicio es el grado y dirección de la discrepancia entre las percepciones y las expectativas del consumidor acerca del servicio” (Valls et al., 2018, p. 58)

En cuanto a sus dimensiones, Valls et al. (2018) menciona la presencia de cinco que ayudan a medir las variables:

Fiabilidad, significa que las organizaciones realizan un servicio correctamente la primera vez. Además, muestra que las organizaciones se esfuerzan por cumplir las promesas y prestan atención a los resultados. La confiabilidad ha sido catalogada como la primera dimensión del modelo de calidad de servicio SERVQUAL. (Pakurar et al., 2019)

Seguridad, se ha definido como la cortesía y el conocimiento de los empleados, y su capacidad para transferir confianza y confianza a los clientes. Las opiniones de los investigadores sobre la clasificación de la garantía entre las dimensiones de la calidad del servicio son variadas. La seguridad significa mantener informados a los clientes en su idioma nativo y escucharlos, independientemente de su nivel educativo, edad y nacionalidad.

Respuesta, la capacidad de respuesta de los empleados dispuestos implica decirles a los clientes exactamente cuándo se harán las cosas, brindarles una atención completa, promover los servicios y responder de acuerdo con sus solicitudes.

Tangibles, identifican los tangibles como instalaciones físicas (equipo, personal y materiales de comunicación). Es la imagen física del servicio que los clientes utilizarán para evaluar la calidad.

Empatía, los clientes deben sentir que la organización que brinda los servicios los prioriza. Empatía significa cuidar, prestar atención personalizada y brindar servicios a los clientes.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

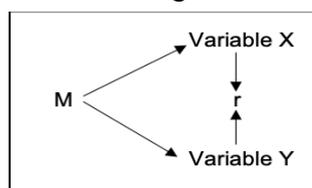
El tipo de estudio que se usó fue aplicado de nivel descriptivo correlacional porque permite caracterizar a la variable en sus diferentes dimensiones y evidenciar cómo se comporta en la población, con el fin de poder responder a la pregunta que se estableció al inicio de la investigación. (Hernández y Mendoza, 2018) Asimismo, el presente estudio de investigación se guio por el enfoque cuantitativo por medio del cual, se realiza la comprobación de la hipótesis siguiendo una metodología numérica. Por ende, se caracterizó por el uso de métodos estadísticos que fortalezcan el conocimiento de la variable y la forma en la que se desarrolla en la población estudiada. (Hernández et al., 2016).

Diseño de investigación:

En lo concerniente al diseño de investigación, se conoce por su definición que fue la no experimental, debido a que no se pretende alterar el comportamiento usual de ambas variables, sino que, solo cumple con el propósito de detallarlas en partes pequeñas para una mejor comprensión del contexto. Junto a ello, se identifica un corte transversal, puesto que, los datos fueron recogidos en un único momento. Finalmente, en cuanto al nivel de estudio, fue descriptivo correlacional, puesto que su fin principal es hallar una relación entre las variables que se estudian, y describir la forma en la que comportan unidas en un determinado contexto y así poder dar teorías fiables con sustentos numérico. (Suárez, 2016) Por ende, el esquema es el siguiente:

Figura 1

Diseño de Investigación



Fuente: Elaboración propia

Dónde:

M = muestra del estudio

Variable X y Variable Y = observación de las variables

r = posible relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Gestión del cambio

Definición conceptual: Kotter (2012) lo define como “un proceso de diversos pasos que genera el poder y la motivación suficiente como para superar la inercia encauzado por un liderazgo de primera calidad” (p.38)

Definición operacional: La gestión del cambio conocida como el proceso de transformación al que se somete una organización para adaptarse al contexto que le rodea será evaluada en base a sus dimensiones: Liderazgo, Recursos Humanos, Comunicación y Estructura utilizando los indicadores especificados por medio de un cuestionario.

Indicadores: Planificación y presupuestos, Organización y Personal, Supervisión y resolución de problemas.

Escala de Medición: Ordinal

Variable dependiente: Calidad de servicios

Definición conceptual: “La calidad del servicio es el grado y dirección de la discrepancia entre las percepciones y las expectativas del consumidor acerca del servicio” (Valls et al., 2018, p. 58)

Definición operacional: La variable conocida como la diferencia que existe entre los deseos que tiene el cliente y lo que realmente llega a concretarse en el servicio siendo esta una característica relevante para toda organización, será medida en base a sus dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, siguiendo los indicadores propuestos por medio de un cuestionario.

Indicadores: Elementos tangibles, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía

Escala de Medición: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La presente investigación tuvo una población específica considerada como un conjunto de sujetos sobre los que se aplicó el instrumento para poder obtener la información necesaria que nos permitirá analizar y responder a la pregunta que se planteó inicialmente (Otzen y Manterola, 2017). Por ende, se tiene un conjunto poblacional de 44 colaboradores y 27 clientes corporativos. Hacemos la diferenciación, debido a que cada variable está sujeta a la percepción de una población diferente.

Criterios de inclusión: Colaboradores y clientes de la empresa Horus Mar SAC. Personas mayores de 18 años. Sujetos que quieran participar de la investigación.

Criterios de exclusión: Clientes y colaboradores de otras empresas. Menores de 18 años. Personas que no deseen participar de la investigación.

Muestra

Asimismo, la muestra es un subgrupo que pertenece a la población, pues cuenta con sus características de similitud, pero es la que facilita el recojo de información al ser más pequeña, lo que permite que se pueda generalizar los resultados a todo el conjunto que se pretende evaluar, con el fin de dar respuesta a la interrogante planteada (Ventura, 2017). Sin embargo, debido a que la población es pequeña, se hizo uso de la muestra censal, por tanto, se confirma que la muestra fue conformada por 44 colaboradores y 27 clientes corporativos de la empresa Horus Mar SAC.

Muestreo:

Vienes a ser el método por el cual se selecciona a la muestra para poder aplicar la encuesta y recabar los datos necesarios para su posterior análisis. En el caso de nuestra investigación, al ocuparse de una muestra censal, es importante considerar que no se utilizó algún tipo muestreo.

Unidad de análisis: Clientes y colaboradores de la empresa Horus Mar SAC

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica de recolección de datos por medio de la cual se obtuvo la información necesaria fue la encuesta, que es conocida como el proceso mediante el cual se somete a la población que es objeto de estudio para poder obtener todos los datos

que serán posteriormente analizados por el grupo investigador. (González et al., 2017)

Instrumento

En cuanto al instrumento de recolección de datos se hizo uso del cuestionario, que es conocido como el conjunto de preguntas en su mayoría cerradas que permiten la recolección de datos en base a un tema específico, que durante un tiempo propicio fue aplicado a la población de estudio con el fin de poder obtener resultados significativos para la investigación (Escofet et al., 2016).

Respecto a la primera variable, esta fue medida en base a sus dimensiones propuestas. De modo que se consigna un total de 27 ítems, propuestos para ser respondidos por medio de una escala Likert de cinco puntos: (totalmente en desacuerdo, desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo) con un puntaje máximo de 135. En el caso de la segunda escala, esta fue medida también en base a sus dimensiones e indicadores con un total de 57 ítems, que fueron respondidos en base a la escala Likert de cinco puntos con un puntaje máximo de 285.

Confiabilidad

El criterio de confiabilidad permite determinar que los resultados son repetitivos cuando se aplica el instrumento dos veces, denotando que, la prueba brinda datos adecuados (Kindermans et al., 2017), Para esto, con el objetivo de poder identificar el nivel de fiabilidad de los instrumentos utilizados en el estudio en cuestión, se hizo uso del coeficiente de alfa de cronbach, de modo que se logró un coeficiente de 0,981 para la variable gestión del cambio y 0,987 para la variable calidad de servicios, de modo que, se puede confirmar que los cuestionarios utilizados son confiables para su aplicación en la población.

Validez

La validez es una de las características importantes que debe cumplir todo instrumento de recabación de datos, con el fin de poder conocer mejor el cuestionario y que este cumpla con lo que se espera que mida (Ventura, 2019). Por

ende, para este estudio se consideró al juicio de expertos como el método de validación más eficaz, mediante el cual, se pudo obtener las observaciones de un grupo de personas que tienen cierta experiencia en las variables para que identifiquen si el cuestionario ayuda a medir adecuadamente las variables (Galicia, 2017). Como expertos participaron tres jueces con experiencia en temas organizacionales, que consideraron que los cuestionarios eran aplicables a la población. Ver anexo N° 05

3.5. Procedimientos

En primera instancia se inicia con la identificación del problema que afronta la empresa para poder desarrollar todo el prospecto en base a ello. Una vez definido el problema, se procedió a pedir el permiso a la empresa Horus Mar SAC para poder desarrollar la investigación, y obtener la información necesaria sobre la población que nos permitirá recabar los datos, en este caso, los colaboradores y cantidad de clientes fijos que tienen. Luego de esto, se desarrolló el instrumento que fue validado por juicio de expertos y analizado su confiabilidad por medio de una prueba piloto.

Cuando los instrumentos han sido validados, se dispuso la encuesta en la plataforma de Google Forms para que tanto colaboradores como clientes pueden llenar y brindarnos los datos necesarios. Luego de esto, se pasó a la plataforma Excel para el ordenamiento de la información y luego se exportó los datos al SPSS 25.0 donde se llevó a cabo el análisis de los datos con el fin de poder obtener los gráficos y tablas necesarias.

Por último, se contrastó los datos con los antecedentes y la teoría para poder exponer la discusión de resultados. Luego de esto se especificó las principales conclusiones entorno a ambas variables y a la posible relación entre ambas. Finalmente, se determinaron las recomendaciones más resaltantes para las futuras investigaciones.

3.6. Método de análisis de datos

En el caso del análisis de datos, se hizo uso de la estadística descriptiva con el fin de realizar los gráficos y las tablas que permitieron el ordenamiento de la información y la fácil comprensión de los mismos en relación a cada una de las

variables, permitiendo que se especifique el nivel de las variables en la población estudiada (Hernández et al., 2016).

Luego de esto, se utilizó la estadística inferencial, con el fin de poder evidenciar la correlación entre los constructos que se encuentran en colación de estudio, de modo que, el coeficiente de Spearman acompañado de un nivel de significancia del 95% facilitando la determinación del índice de relación. De modo que, se pudo comprobar la hipótesis con el fin de aceptar o rechazar la hipótesis nula (Hernández y Mendoza, 2018).

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio de investigación siguió los principios propuestos por el Código de Ética de la investigación de la Universidad César Vallejo (2020):

Se rigió al respeto del principio de autonomía, por medio de la cual se espera que las personas participen bajo su libre conciencia, es decir, en la libertad de retirarse cuando lo consideren oportuno.

Asimismo, el principio de beneficencia, con el fin de dar una respuesta específica al problema planteado de modo que, se apoyó principalmente a los colaboradores de la organización y a los clientes, donde se evidencia un beneficio para la empresa en general.

Junto a ello, se rige por el principio de justicia, por medio el cual se da un trato igualitario a todos los participantes de la investigación, indistintamente de su condición sociocultural, lo que facilita la diversidad de perspectivas y un aporte más significativo a la investigación.

Aparte de ello, se respeta el principio de propiedad intelectual, al afirmar que cada una de las fuentes está debidamente citada y referenciada dando valor al esfuerzo y dedicación de otros investigadores.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Resultados del objetivo general que busca correlación según Chi-Cuadrado entre la gestión del cambio y la calidad del servicio en la empresa corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2022.

Variables	G. Cambio	Recuento	Nivel			Total
			Bajo	Medio	Alto	
		0	37	7	44	
		%	0,0%	68,5%	63,6%	62,0%
	Calidad	Recuento	6	17	4	27
		%	100,0%	31,5%	36,4%	38,0%
Total		Recuento	6	54	11	71
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	10,773 ^a	2	,005
Razón de verosimilitud	12,623	2	,002
Asociación lineal por lineal	3,825	1	,050
N de casos válidos	71		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,28.

Nota. Recopilación de la información brindada por la encuesta realizada

HIPÓTESIS NULA: Si P es mayor a 0.05 entonces no hay asociaciones significativas entre resultados de ambos grupos

HIPÓTESIS ALTERNA: Si P es menor o igual a 0.05 entonces sí hay asociaciones significativas entre ambos grupos.

Como se evidencia en la tabla 1, el nivel de significancia asintótica es inferior a 0,05 por tanto se considera que existe una correlación significativa entre los resultados de Calidad de servicio y Gestión del Cambio, por tanto, se puede hablar de variables similares o que guardan cierto grado de relación entre ellas.

Tabla 2

Resultados del primer objetivo específico en relación al nivel de la gestión del cambio implementado en la empresa corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2022.

Nivel de Gestión del cambio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	0	0,0		
Válido	Medio	37	84,1	84,1	84,1
	Alto	7	15,9	15,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Nota. Recopilación de la información brindada por la encuesta realizada

En la presente tabla 2 podemos observar que según los resultados de la evaluación a los trabajadores el 84.1% considera que hay una gestión del cambio en nivel medio, 15.9% en nivel alto y ninguno considera que esté en un nivel bajo.

Tabla 3

Resultados del segundo objetivo específico en relación al nivel de la calidad de servicio en la empresa corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2022.

Nivel Calidad de servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	22,2	22,2	22,2
	Medio	17	63,0	63,0	85,2
	Alto	4	14,8	14,8	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota. Recopilación de la información brindada por la encuesta realizada

En la presente tabla 3 podemos observar que según los resultados de la evaluación a los clientes más del 22% considera que existe un bajo nivel en la Calidad de Servicio en la Empresa Horus, el 63% considera que está en un nivel medio y tan solo un 14.8% considera que logra un nivel alto.

Tabla 4

Resultados del tercer objetivo específico que busca correlación entre la gestión del cambio y las dimensiones de la calidad del servicio en la empresa corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2022.

G. CAMBIO Y ELEMENTOS TANGIBLES

		Niveles			Total
		Bajo	Medio	Alto	
G. Cambio	Recuento	0	37	7	44
	%	0,0%	80,4%	36,8%	62,0%
Elementos Tangibles	Recuento	6	9	12	27
	%	100,0%	19,6%	63,2%	38,0%
Total	Recuento	6	46	19	71
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	21,523 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	23,831	2	,000
Asociación lineal por lineal	,206	1	,650
N de casos válidos	71		

G. CAMBIO Y CONFIABILIDAD

		Niveles			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Variables	G. Cambio	Recuento	0	37	7	44
		%	0,0%	80,4%	36,8%	62,0%
	Confiabilidad	Recuento	6	9	12	27
		%	100,0%	19,6%	63,2%	38,0%

Total	Recuento	6	46	19	71
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	21,523 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	23,831	2	,000
Asociación lineal por lineal	,206	1	,650
N de casos válidos	71		

G. CAMBIO Y CAPACIDAD DE RESPUESTA

		Nivel			Total
		Bajo	Medio	Alto	
G. Cambio	Recuento	0	37	7	44
	%	0,0%	80,4%	36,8%	62,0%
Capacidad de Respuesta	Recuento	6	9	12	27
	%	100,0%	19,6%	63,2%	38,0%
Total	Recuento	6	46	19	71
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	21,523 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	23,831	2	,000
Asociación lineal por lineal	,206	1	,650
N de casos válidos	71		

G. CAMBIO Y SEGURIDAD

			Niveles			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Variables G. Cambio	Recuento		0	37	7	44
	%		0,0%	68,5%	100,0%	62,0%
	Seguridad	Recuento	10	17	0	27

	%	100,0%	31,5%	0,0%	38,0%
Total	Recuento	10	54	7	71
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	21,574 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	27,044	2	,000
Asociación lineal por lineal	19,459	1	,000
N de casos válidos	71		

G. CAMBIO Y EMPATÍA

Variables G.		Niveles			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Cambio	Recuento	0	37	7	44
	%	0,0%	74,0%	100,0%	62,0%
Empatía	Recuento	14	13	0	27
	%	100,0%	26,0%	0,0%	38,0%
Total	Recuento	14	50	7	71
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	30,180 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	37,011	2	,000
Asociación lineal por lineal	26,479	1	,000
N de casos válidos	71		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,66.

Nota. Recopilación de la información brindada por la encuesta realizada

En la tabla 4, se puede apreciar que en todas las dimensiones el nivel de significancia asintótica es inferior a 0.05, por tanto, afirmamos que existe una

relación significativa entre la variable Gestión del Cambio y cada una de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio; por lo que se rechaza las hipótesis nulas y se aceptan la alternas que afirma que existe una correlación directa entre esas dimensiones y la variable Gestión del Cambio.

Tabla 5

Tabla cruzada de los datos según población y niveles respecto a gestión del cambio y calidad de servicio en la empresa corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2022.

		Población		Total
		G. Cambio	Calidad	
Niveles	Bajo	0	6	6
	%	0,0%	22,2%	24,7%
	Medio	37	17	54
	%	84,1%	63,0%	67,7%
	Alto	7	4	11
	%	15,9%	14,8%	7,5%
	Total	44	27	71
	%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota. Recopilación de la información brindada por la encuesta realizada

En la presente tabla 5, se puede apreciar la distribución porcentual según nivel-Población, por lo que se aprecia que en un nivel bajo encontramos 0% y 22.2% para Gestión del cambio y Calidad de servicios respectivamente. En el caso del nivel medio, se encuentran en un 84.1% para Gestión del cambio y 63% para Calidad de Servicio. Finalmente, en lo que corresponde al nivel alto se encuentra en un 15.9% para gestión del cambio y 14.8% para Calidad.

V. DISCUSIÓN

La siguiente investigación tuvo como objetivo principal el poder identificar la relación entre la gestión del cambio y la calidad del servicio en la empresa corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2022. Por esto, se trabajó con un enfoque cuantitativo de la investigación, de tipo aplicada de nivel correlacional sobre dos muestras independientes una que corresponde a 44 colaboradores y otra que tiene un conjunto de 27 clientes corporativos. Para esto se utilizaron dos cuestionarios para evaluar cada una de las variables y poder analizar los datos y luego contrastarlos. Para el análisis estadístico se hizo uso de la prueba de Chi-cuadrado que corresponde a una población de no normalidad con muestras independientes y que requiere de una prueba estadística no paramétrica (Flores et al., 2017). De modo que, se obtuvo que el nivel de significancia asintótica (0.000) es inferior a 0,05 por tanto se considera que hay asociaciones significativas entre las variables de estudio, esto confirma la presencia de una correlación significativa pero débil entre la calidad del servicio y la gestión del cambio, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Esto se contrasta con lo encontrado por Pérez (2018) quien encontró índices superiores a 0.7, por lo tanto, obtuvo correlaciones muy significativas, o con el caso de Mauricio (2018) que al trabajar con una sola muestra encontró una relación de 0.539 demostrando que existe correlación entre las variables de estudio. De modo que, el evidenciar que un plan de mejora respecto al cambio que afrontan las organizaciones a diario, contribuye en una mejor calidad de servicio, permite el que las empresas puedan tomar medidas adecuadas en vista de los nuevos entornos (Cardona, 2018). Ante esto, y en vista de lo encontrado, se encuentra que la gestión del cambio es un factor muy importante, pero que está ligado a muchas otras variables que redundan en un mejor servicio al cliente (Schmidt, 2017) Es decir, que no solo se debe promover el cambio, sino que, paralelo a ello, se debe proporcionar mejores expectativas de negocio, clima y cultura organizacional adecuados y un liderazgo que cumpla los requerimientos del personal en cuanto a guía y tutoría (Attaran et al., 2020) Añadido a esto, la calidad de servicio, también se ve afectada por diferentes variables como la innovación, los estándares y la percepción de los clientes frente a lo esperan de la empresa (Bao et al., 2020).

Respecto al primer objetivo específico, se buscó identificar el nivel de la implementación del cambio en la empresa Horus Mar, de este modo se obtuvo que en la evaluación a los colaboradores el 84.1% considera que hay una gestión del cambio en nivel medio, 15.9% en nivel alto y ninguno considera que esté en un nivel bajo, esto se debe principalmente a que, los colaboradores consideran que aunque la empresa procura mantenerse al tanto de los cambios contextuales, aún hay factores que deben atenderse como el clima organizacional y la comunicación asertiva entre las partes implicadas (colaboradores, clientes y gerencia). Esto se contrasta con lo encontrado por Vecino et al. (2020) quien halló que sus colaboradores calificaron como satisfactorio en 100% la gestión del cambio empleada por su organización y mediante el cual, se confirmó que el 83% de los mismos obtuvo un avance a nivel de capacidades, lo que implica que la gestión de cambio cumplió su objetivo principal, que es guiar a los colaboradores en el proceso y lograr que los mismos se sientan parte (AlManei et al., 2018) Sin embargo, Vecino et al. (2020) también encontró algunas diferencias que complicaron la situación en cuanto al clima organizacional, viendo el trabajo en equipo como una falencia que debía ser atendida de manera adecuada. Adicional a ello, contrastándolo con lo encontrado por Foneron (2021) y siguiendo también el enfoque de Kurt Lewin, se identificó que un inadecuado proceso de gestión de cambio contribuye en actitudes negativas hacia los clientes y por ende un bajo desempeño y productividad para la empresa u organización.

En lo que concierne al segundo objetivo específico, es importante acotar que se buscó identificar el nivel de la calidad de servicio en la empresa corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2022. Para lo cual, siguiendo la estadística descriptiva se obtuvo que según los resultados de la evaluación a los clientes más del 22% considera que existe un bajo nivel en la Calidad, el 63% considera que está en un nivel medio y tan solo un 14.8% considera que logra un nivel alto. Es decir, la percepción de los clientes varía respecto a la forma en la que los colaboradores conciben su realidad, lo que indica un parámetro normal cuando se evalúa dos muestras independientes, debido a que las percepciones de una se ajustan a un contexto diferente. Esto se corrobora con lo encontrado por Mauricio (2018) quien al evaluar la calidad del servicio encontró que el 47.7% consideraban que había

aún mejoras que se debían hacer para que no se vulneren los derechos de los clientes, y para que la percepción de ellos mejore considerablemente. Esto se complementa con lo encontrado por Pincay y Parra (2020) cuando afirma que la calidad es netamente la percepción del cliente frente a la capacidad de una empresa de brindar productos o servicios que cumplan con los requisitos de innovación y excelencia en el mercado. Sin embargo, eso no debe considerarse como la totalidad de éxito de una empresa, debido a que se trata de un criterio subjetivo y que debe ser evaluado en concordancia con lo que realmente se ofrece, es decir, la evaluación debe ser interna y externa (Rojas et al., 2020).

Por último, en lo que concierne al tercer objetivo específico, es importante acotar que la relación fue evaluada también con el Chi-cuadrado debido a la presencia de muestras independientes, por eso, se encontró que en todas las dimensiones existe una correlación significativa; sin embargo, en las dimensiones seguridad y empatía sí existe diferencia significativa, de esto se puede evidenciar existe correlación entre la gestión del cambio como variable general con los elementos tangibles en referencia a sus infraestructura; con fiabilidad, respecto a la imagen que dan en el primer servicio y en capacidad de respuesta respecto a la atención de dudas y solicitudes. Esto se asemeja con lo encontrado por Perez (2018) cuando al evaluar las dimensiones de calidad y la gestión de cambio, encontró 0,889 con elementos tangibles, 0.896 con fiabilidad; 0.772 con capacidad de respuesta; 0.823 con seguridad y 0,775 con empatía lo que evidencia que la empresa evaluada lograba llegar de manera adecuada a las personas a las que brindaba servicio, sin embargo, la autora refiere que aunque hay un alto índice de correlación, en su población ha sucedido lo opuesto generando un inadecuado proceso de gestión de cambio y por ende bajos niveles de calidad y productividad, incluso un desarrollo de trastornos, principalmente por la poca gestión en materias de planificación estratégica de adaptación al cambio. Por eso, Pakurar et al. (2019) menciona que la importancia de prestar atención a los resultados a la forma en la que se entregan los proyectos es de vital importancia para generar una imagen externa de excelencia en el mercado. Asimismo, en lo concerniente a la seguridad Valls et al. (2018) afirma que, la relevancia de transferir confianza a los clientes en cuanto al tiempo, fechas y requerimientos, contribuye a mejorar las expectativas del negocio. Por su parte,

el mismo autor hace alusión que la rapidez con la que se responde a los clientes revela el interés de la empresa por brindar y promover entornos de salud emocional y correspondencia cliente-empresa. Lo que se corrobora con la forma en la que se dispone el espacio de manera física y la atención que los colaboradores brindan a los clientes, de este modo, considerando todas esas variables, el cliente tiene una percepción que se ajusta a su expectativa (Neupane y Devkota, 2019).

Finalmente, y para cerrar con la discusión de resultados es importante acotar que la investigación, cumple con los criterios metodológicos y estadísticos que se requieren para poder obtener los resultados más significativos. Siendo el enfoque cuantitativo el que mejor respondió a las demandas de los objetivos (Hernández y Mendoza, 2018) Adicional a ello, en lo que corresponde a la estadística no paramétrica de Chi-cuadrado, los resultados que se obtuvieron se adecuaron a los objetivos planteados siendo seleccionado por la evaluación de dos muestra independientes (por tanto se descarta Rho de Spearman) de variables ordinales y con una población de no normalidad, (por tanto se descarta T Student) por ende, la opción que más se ajusta fue la mencionada líneas arriba que mide la significación asintónica y la presencia de diferencias, donde a mayores diferencias menos correlación (Flores et al., 2017)

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye en lo referente al objetivo general, que existe correlación entre las variables debido a que se obtiene una significación asintótica (0,005) inferior a 0.05 entre la gestión del cambio y la calidad de servicio en la empresa Horus Mar en Chimbote, es decir, que una adecuada gestión del cambio contribuye en la calidad de servicio siempre y cuando existan factores adicionales que estén bien alineados y brinden el contexto para la generación de la calidad a partir de una buena gestión.
2. Se concluye por su parte en lo referente al primer objetivo específico, que el nivel de la implementación de gestión de cambio se encuentra predominantemente en un nivel medio (84.1%) lo que indica que, aunque se ha llevado el proceso de la manera más óptima posible los colaboradores consideran que aún hay cosas que se deben mejorar para que no afecte el desempeño de ellos en la realización de sus actividades.
3. En lo que respecta al segundo objetivo, se obtuvo que existe predominantemente un 63% en el nivel medio de la calidad de servicio, lo que evidencia también las similitudes en cuanto a la gestión de cambio, y corrobora que aún hay cosas por mejorar en lo que la atención al cliente se refiere, de modo que, para que las personas requieran los servicios de la empresa, se requiere la implementación de planes en beneficio de los clientes.
4. Finalmente, en lo que concierne al tercer objetivo específico, y la correlación entre la gestión del cambio y las dimensiones de la calidad del servicio, se encontró que todas las dimensiones cuentan con el nivel de significancia asintótica inferior a 0.05, por tanto, afirmamos que existe una relación significativa entre la variable Gestión del Cambio y cada una de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa poder adoptar un plan de gestión de cambio que se centre en una adecuada atención al cliente donde la capacitación a los colaboradores sea constante y se socialice de manera adecuada los pasos que se siguen y las nuevas implementaciones en miras de mejorar no solo el servicio, sino la infraestructura.
2. Se recomienda a la empresa la asesoría de un agente externo a la organización que le permita visualizar aquellas fortalezas y debilidades con el fin de poder adoptar soluciones reales a las experiencias que están afrontando tanto en lo concierne a procesos de inducción y capacitaciones; así como, en cuanto a infraestructura, servicio al cliente y atención de quejas.
3. Se recomienda a los clientes, poder mantener una actitud objetiva respecto a la recepción del servicio, y mantener una expectativa realista frente a las demandas del mercado. Adicional a ello, se recomienda poder participar de todo el proceso de encuestas para poder tener una perspectiva real de la llegada al consumidor.
4. Finalmente, se recomienda a la empresa poder mejorar la seguridad en cuanto a pagos y acceso a información del cliente, asimismo, podemos capacitar a los colaboradores para que respondan de manera adecuada a las dudas de los clientes en el menor tiempo posible y con soluciones viables.

REFERENCIAS

- AlManej, M., Salonitis, K., & Tsinopoulos, C. (2018). A conceptual lean implementation framework based on change management theory. *Procedia CIRP*, 72(2), 1160-1165. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2018.03.141>
- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104-114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Bellido, R., Morales, B., Gamarra, M., & Calizaya, J. (2021). Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. *Universidad, ciencia y tecnología*, 25(108), 4-11. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.425>
- Budianto, A. (2019). Customer loyalty: Quality of service. *Journal of Management Review*, 3(1), 299-305. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreview/article/view/1808/1486>
- Cardona, L. (2018). *Gestión del cambio en las organizaciones*. Universidad de Antioquía. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/expomotricidad/article/download/336101/20791644>
- CEPAL. (2020). *Mypymes en América Latina: Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361_es.pdf
- Chiavenato, I. (2019). *Comportamiento organizacional*. Mc Graw Hill. <https://www.iberlibro.com/Comportamiento-Organizacional-2da.edicion-Chiavenato-Idalberto-GRAW/30636550839/bd>

- Cortes, N. (2018). *¿Qué es la gestión de cambio?: Lo que necesitas saber*. GeoVictoria. <https://www.geovictoria.com/cl/gestion-de-cambio/>
- Duarte, M. (2020). *Gestión del cambio organizacional* [Universidad Peruana Cayetano Heredia]. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8962/Gestion_DuarteHablutzel_Milenka.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escofet, A., Folgueiras, P., Luna, E., & Palou, B. (2016). Elaboración y validación de un cuestionario para la valoración de proyectos de aprendizaje-servicio. *Revista mexicana de investigación educativa*, 21(70), 929-949. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662016000300929
- Flores, E., Miranda, M., & Villasís, M. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. *Estadística inferencial. Revista Alergia México*, 64(3), 364-370. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v64n3/2448-9190-ram-64-03-0364.pdf>
- Forneron, R. (2021). Gestión del cambio organizacional por covid-19 en las cooperativas de la ciudad del Pilar. *Ciencia Latina*, 5(4), 4914. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/667/887>
- Galicia Alarcón, L. A., Balderrama Trápaga, J. A., & Edel Navarro, R. (2017). Content validity by experts judgment: Proposal for a virtual tool. *Apertura*, 9(2), 42-53.
- González, D., Alvarado, C., & Marín, C. (2017). Diseño y Validación de una Encuesta para la Caracterización de Unidades de Producción Caprina. *Revista de la Facultad de Ciencias Veterinaria*, 58(2), 68-74.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación.
- INEI. (2019). *Boletín de demografía empresarial*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_demograf_ia_empresarial.pdf
- IPE. (2021, julio 20). *Áncash: Más de 71 mil trabajadores perdieron su empleo en 2020*. Org.pe. <https://www.ipe.org.pe/portal/ancash-mas-de-71-mil-trabajadores-perdieron-su-empleo-en-2020/>
- Johnson, G. L. L. (2018). Habilidades directivas como predictor de la gestión del cambio organizacional. *UCV - SCIENTIA*, 10(1), 24-36.
- Kindermans, P.-J., Hooker, S., Adebayo, J., Alber, M., Schütt, K. T., Dähne, S., Erhan, D., & Kim, B. (2017). The (Un)reliability of saliency methods. En *arXiv [stat.ML]*. <http://arxiv.org/abs/1711.00867>
- Kotter, J. (2012). *Al frente del cambio*. EmpresaActiva.
- Marcela, L. (2018). *Facilitadores y obstaculizadores de cambio asociados a un proceso de reestructuración organizacional en una empresa del sector industrial de la ciudad de Medellín* [Universidad EAFIT]. https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/12629/LinaMarcela_ValenciaVergara_2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Martinez, E., Carrasco, C., & Bull, M. (2018). Propuesta metodológica para implementar la primera fase del modelo de gestión del cambio organizacional de Lewin. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 88-98. redalyc.org/journal/212/21255535009/html/
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 34, 181-209.

- Mauricio, B. (2018). *Cambio Organizacional y Calidad de servicio en el Programa del Seguro Integral de Salud de Hospital de Vitarte 2018* [Universidad Privada César Vallejo]. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3204483>
- Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social de España. (2019). *Propuestas para la gestión del cambio en las empresas*. <http://www.observatorioriesgopsicosociales.com/sites/default/files/publicaciones/Folleto%20Gestion%20Cambio%20WEB%20ok.pdf>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y desarrollo*, 23(2), 21.
- Morales, Y. M. P., & Ferié, C. P. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 1118-1142.
- Neupane, R., & Devkota, M. (2017). Evaluation of the Impacts of Service Quality Dimensions on Patient/Customer Satisfaction: A Study of Private Hospitals in Nepal. *Nepal Journals Online*, 4(3), 165-176. <https://www.nepjol.info/index.php/IJSSM/article/view/17520>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability*, 11(4), 1113.
- Paredes, K. (2017). *Gestión del cambio y el clima organizacional de la Unidad de Gestión Educativa Local, provincia Sánchez Carrión, 2017* [Universidad Privada César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16889/Paredes_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Perez, J. (2018). *Calidad de servicio y gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de Huaral, 2018* [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2676/PEREZ%20PAJUELO%20JORGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez, L., Villarino, C., & Ronda, G. (2017). El cambio organizacional como herramienta para coadyuvar con la implementación de la estrategia. *Ingeniería Industrial*, 36(3), 323-332.
<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360453131009.pdf>

Pérez-Vallejo, L. M., Vilariño-Corella, C. M., & Ronda-Pupo, G. A. (2017). El cambio organizacional como herramienta para coadyuvar con la implementación de la estrategia. *Ingeniería Industrial*, 38(3), 323-332.

Quiroga, G., Pinheiro, R., & Moreira, J. (2017). THE IMPACT OF GLOBAL PERCEIVED QUALITY ON THE BEHAVIOUR OF AUTOMOBILE'S CONSUMERS. *Revista Brasileira de Marketing*, 17(3), 429-443.
<https://doi.org/10.5585/remark.v17i3.3843>

Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., & Cherre, I. (2019). El modelo SERVPERF como herramienta de evaluación de calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>

Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *CIT Información Tecnológica*, 31(4), 221-232.

Rosenbaum, D., More, E., & Steane, P. (2018). Planned organisational change management: Forward to the past? An exploratory literature review. *Journal*

of *Organizational Change Management*, 31(2), 286-303.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JOCM-06-2015-0089/full/html>

Ruiz, Y., & Restrepo, A. (2018). *Gestión de cambio en calidad del servicio del personal en cadena de restaurantes Taco Bell* [Universidad Cooperativa de Colombia].

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5767/1/2018_gestion_cambio_calidad.pdf

Schmidt, E., Groeneveld, S., & Van de Walle, S. (2017). A change management perspective on public sector cutback management: towards a framework for analysis. *Public Management Review*, 19(10), 1538-1555.

Seguimiento de un año sin precedentes para los negocios, en todo el mundo. (2021). Bancomundial.org.

<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2021/02/17/tracking-an-unprecedented-year-for-businesses-everywhere>

Sintec. (2018). *Midiendo la gestión al cambio*. https://sintec.com/wp-content/uploads/2013/06/Midiendo-La-Gestion-del-Cambio_Sintec.pdf

Soriano, R. (2016). Gestión del cambio: una propuesta metodológica desde el proceso estratégico*. *Revista de ciencias de la gestión*, 1(1), 36-86.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7185811>

Suárez, N. (2016). Elementos esenciales del diseño de la investigación. Sus características Essential elements of research design. Its characteristics Elementos essenciais do projeto de pesquisa. Suas características. *Revista Científica*, 2. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5802935.pdf>

UCV. (2020). *Código de ética de la investigación*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

- Valle Alvarez, A. T., Proaño Córdova, T. D., & Cruz Lascano, M. E. (2017). ESTRUCTURA, CULTURA Y CAMBIO ORGANIZACIONAL CULTURA – CAMBIO – FORMA – FUERZA. *Revista Científica Hermes*, 18, 304-324. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4776/477653290007/477653290007.pdf>
- Valls, W., Román, V., Chica, C., & Salgado, G. (s. f.). *Calidad de servicios Vía segura para alcanzar la competitividad*. Mar Abierto.
- Vasquez, L. (2021, marzo 22). *En el 2020 se crearon más de 235.000 empresas en el Perú - La Cámara*. Lacamara.pe. <https://lacamara.pe/en-el-2020-se-crearon-mas-de-235-000-empresas-en-el-peru/>
- Vecino, U., Cánova, A., & Méndez, D. (2020). Procedimiento para el cambio organizacional en una empresa pesquera industrial. *Retos de la Dirección*, 14(2), 249-273. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552020000200249&lang=es
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Rev Cubana Salud Pública*, 43(4), 648-649. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Ventura-León, J. (2019). De regreso a la validez basada en el contenido. *Adicciones*, 0(0). <https://doi.org/10.20882/adicciones.1213>
- Wigodski Sirebrenik, J. (2003). ¿Qué es SERVQUAL? *Medwave*, 3(10). <https://doi.org/10.5867/medwave.2003.10.2763>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión del cambio	Kotter (2012) lo define como “un proceso de diversos pasos que genera el poder y la motivación suficiente como para superar la inercia encauzado por un liderazgo de primera calidad” (p.38)	La gestión del cambio conocida como el proceso de transformación al que se somete una organización para adaptarse al contexto que le rodea será evaluada en base a sus dimensiones: Planificación y presupuestos, Organización y Personal, Supervisión y resolución de problemas utilizando los indicadores especificados por medio de un cuestionario	Planificación y presupuestos	Plan	Ordinal Alto Medio Bajo
				Objetivos	
				Recursos	
			Organización y Personal	Estructura	
				Delegación de personal	
				Responsabilidad	
			Supervisión y resolución de problemas	Métodos	
Canales y medios de comunicación					
Resistencia al cambio					
Calidad de servicio	“La calidad del servicio es el grado y dirección de la discrepancia entre las percepciones y	La variable conocida como la diferencia que existe entre los deseos que tiene el cliente y lo que realmente	Elementos tangibles	Equipos	Ordinal Alto Medio Bajo
				Instalaciones	
				Apariencia de empleados	
			Confiabilidad	Puntualidad	
				Solución de problemas	

	las expectativas del consumidor acerca del servicio" (Valls et al., 2018, p. 58)	llega a concretarse en el servicio siendo esta una característica relevante para toda organización, será medida en base a sus dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, siguiendo los indicadores propuestos por medio de un cuestionario.		Credibilidad	
				Servicio oportuno	
			Capacidad de respuesta	Informes	
				Rapidez	
				Disposición	
				Disponibilidad	
			Seguridad	Confianza	
				Seguridad de transacciones	
				Amabilidad	
				Capacitación	
			Empatía	Atención personalizada	
				Comprensión	
				Mejora continua	
				Horario adecuado	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Gestión del Cambio

Sexo:

Edad:

Antes de continuar debe llenar la siguiente Declaración Jurada: Declaro bajo juramento que participo de manera libre y voluntaria al siguiente estudio

___ De acuerdo

___ No de acuerdo

Instrucciones

Declaro estar informado de la investigación con fines académicos, y que mediante el presente cuestionario que tiene por objetivo determinar si existe relación entre la gestión del cambio y la calidad del servicio. Se recogerá la información pertinente por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima.

A continuación, se presenta una serie de enunciados acerca de su percepción sobre la gestión del cambio en la empresa Corporación Horus Mar SAC, para esto se necesita que lea detenidamente cada uno de ellos y procure responder con la sinceridad que amerita el caso en la columna que corresponde a su respuesta, considerando el cuadro siguiente:

1	TOTALMENTE EN DESACUERDO
2	DESACUERDO
3	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
4	DE ACUERDO
5	TOTALMENTE DEACUERDO

N°	Ítem	1	2	3	4	5
Planificación y presupuestos						
1	Los planes que ejecuta la empresa para adaptarse a los cambios que se generan han sido los adecuados.					
2	Los planes que el ingeniero encargado de la obra realizó se ajustan a lo que el cliente solicitó.					
3	La planificación de la obra cumple con los criterios especificados a detalle y ha seguido el debido proceso para su ejecución.					
4	La empresa ha alcanzado los objetivos que se ha propuesto desde su fundación.					

5	La empresa ha alcanzado las metas que se ha propuesto desde su fundación a pesar de las situaciones difíciles que se afrontó.					
6	La empresa socializa su misión con nosotros como colaboradores.					
7	La empresa cuenta con los recursos necesarios para poder seguir en el mercado					
8	Los proyectos realizados utiliza recursos de alta calidad cumpliendo con las especificaciones del cliente.					
9	Los materiales utilizados en la empresa se adaptan constantemente a la calidad que se exige en el mercado.					
Organización y Personal						
10	La empresa Horus Mar SAC logra satisfacer a las necesidades de sus clientes evidenciándose en el aumento de sus ventas.					
11	Buscamos adaptarnos a la situaciones en un momento de dificultad respetando la estructura para presentación de problemas.					
12	La estructura especificada en el organigrama contribuye a la adaptación de la empresa a situaciones complicadas.					
13	Los administrativos de la empresa saben delegar funciones a sus colaboradores para que las actividades salgan como se prevé.					
14	Las actividades y proyectos son cumplidos a tiempo porque cada colaborador hace lo que le corresponde					
15	Los colaboradores estamos distribuidos de acuerdo a la función que le corresponde de modo que ante un evento inesperado saben cómo actuar.					
16	Los colaboradores de la empresa nos caracterizamos por cumplir responsablemente con nuestras actividades.					

17	Los proyectos se gestionan de acuerdo a lo esperado en tiempo y características a pesar de lo que suceda.					
18	Los acuerdos con los clientes se respetan indistintamente de lo suela pasar.					
19	Los métodos utilizados por la empresa para poder mantenerse en el mercado son los más adecuados.					
20	Las estrategias empleadas en la gestión de los proyectos se anticipan a situaciones adversas.					
21	Los procedimientos que se tienen en la empresa se ajustan a las necesidades de los clientes.					
Supervisión y resolución de problemas						
22	Los directivos de la empresa comunican adecuadamente los objetivos y expectativas que tienen.					
23	Los directivos de la empresa usan los canales adecuados (grupos de foco, capacitaciones, etc.) para comunicar a la empresa sobre los posibles cambios					
24	La comunicación que se ejerce en la empresa es la más adecuada de modo que se solucionan los problemas rápidamente.					
25	Los directivos de la empresa vigilan que todos los colaboradores se adapten a las nuevas medidas que se adoptan.					
26	Los directivos de la empresa trabajan y manejan adecuadamente la resistencia al cambio que se identifican en las diferentes áreas institucionales.					
27	La presencia de resistencia al cambio ha sido mínima en los últimos años.					

FICHA TÉCNICA – Cuestionario para medir la gestión del cambio

DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Ancash
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Propia
- f. **Medición:** Gestión del cambio
- g. **Administración:** Colaboradores de la empresa Horus Mar SAC
- h. **Tiempo de aplicación:** 15 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel de la gestión del cambio en la organización evaluada.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El cuestionario de gestión del cambio fue sometido al criterio de validez de contenido con el fin de poder determinar si los ítems especificados cumplían con el propósito de evaluar la variable estudiada, precisando si las instrucciones y el texto en general era de fácil entendimiento para el lector. La **validación** fue realizada por medio del juicio de expertos con el apoyo de tres personas con pericia en el fenómeno de investigación que se tomaron el tiempo de revisar a detalle la matriz de operacionalización, los ítems del instrumento y la escala en general para evaluar si cumplía o no con los criterios relacionales item-total.

En lo concerniente a la **confiabilidad** del instrumento, es importante mencionar que se aplicó la prueba piloto a un total de 15 colaboradores, cuyos resultados fueron procesados por medio del índice de Alfa de Cronbach, de modo que se obtuvo $\alpha=0.985$ este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

IV. DIRIGIDO A:

Colaboradores de la empresa Horus Mar SAC.

V. MATERIALES NECESARIOS:

Computadora, internet, lápiz y borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El cuestionario cuenta con un conjunto de 27 ítems con opciones de respuesta tipo Likert que tienen un valoración de 1 a 5 según lo que se ajuste a las preguntas brindadas. Asimismo, la calificación de resultados se realiza de manera general y por medio de dimensiones

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Ítems
Planificación y presupuestos	1,2,3,4,5,6,7,8,9
Organización y personal	10, 11,12,13,14,15,16,17,18,19 y 20
Supervisión y resolución de problemas	21,22,23,24,25,26 y 27

BAREMO POR VARIABLE				
Variable	Total, de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Gestión del cambio	27	45	33 - 45	Bueno
			21 - 32	Regular
			9 - 20	Malo
BAREMO POR DIMENSIONES				
Dimensión	Total, de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Planificación y presupuestos Organización y personal	9	45	33 - 45	Bueno
			21 - 32	Regular
			9 - 20	Malo
Organización y personal	10	50	35 - 50	Bueno
			21 - 34	Regular
			10 - 20	Malo
Supervisión y resolución de problemas	7	35	22 - 35	Bueno
			14 - 21	Regular
			7 - 13	Malo

Calidad de servicios

Sexo:

Edad:

Antes de continuar debe llenar la siguiente Declaración Jurada: Declaro bajo juramento que participo de manera libre y voluntaria al siguiente estudio

___ De acuerdo

___ No de acuerdo

Instrucciones

Declaro estar informado de la investigación con fines académicos, y que mediante el presente cuestionario que tiene por objetivo determinar si existe relación entre la gestión del cambio y la calidad del servicio. Se recogerá la información pertinente por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima.

A continuación, se presenta una serie de enunciados acerca de su percepción sobre la calidad de servicios en la empresa Corporación Horus Mar SAC, para esto se necesita que lea detenidamente cada uno de ellos y procure responder con la sinceridad que amerita el caso en la columna que corresponde a su respuesta, considerando el cuadro siguiente:

1	TOTALMENTE EN DESACUERDO
2	DESACUERDO
3	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
4	DE ACUERDO
5	TOTALMENTE DEACUERDO

N°	Ítem	1	2	3	4	5
Elementos tangibles						
1	La empresa se caracteriza por tener maquinaria de primer nivel que cumple con las especificaciones dadas.					
2	Las herramientas utilizadas por la empresa cubren las necesidades de sus colaboradores.					
3	Las máquinas empleadas tienen todos los insumos de seguridad necesarios.					
4	Las instalaciones de la empresa se adaptan a las necesidades de su rubro y son cómodas.					
5	Las oficinas de recepción tiene un ambiente cálido que facilita la comunicación					
6	Las instalaciones cuentan con salidas de seguridad y señalizaciones.					
7	Los empleados cumplen con todos los protocolos de bioseguridad que se espera para evitar contratiempos y accidentes.					

8	Los empleados se muestran pulcros en su vestimenta y limpieza.					
9	Los empleados poseen todos los insumos que necesitan en su atuendo para cumplir con sus trabajos.					
Confiabilidad						
10	La empresa entrega los trabajos a tiempo (fecha y hora).					
11	Las firmas de contrato y reuniones empiezan a la hora acordada.					
12	Los colaboradores llegan al día a su centro de labores.					
13	La empresa Horus Mar se caracteriza por solucionar los problemas que se presentan rápidamente.					
14	Los colaboradores de la empresa se muestran capacitados para atender rápidamente a los acontecimientos fortuitos.					
15	La empresa responde de manera adecuada a las quejas de sus clientes.					
16	La empresa se caracteriza por ser confiable en el cumplimiento de sus actividades.					
17	Los colaboradores de la empresa cumplen sus acuerdos respecto a las funciones que realizan en campo.					
18	Las especificaciones que se dan en los proyectos son cumplidos a cabalidad en la ejecución.					
19	La empresa cumple con el servicio en el tiempo acordado					
20	El procedimiento para cumplir con los proyectos se adecúa al tipo de trabajo ejecutado.					
21	Los ingenieros y personal administrativo muestran disponibilidad para servir en diferentes momentos a los clientes.					
Capacidad de respuesta						
22	La empresa le informa adecuadamente de sus servicios y de lo que trabajó para usted.					
23	El procedimiento y requisitos para la presentación en licitaciones cumple con el tiempo, la forma y las especificaciones necesarias.					
24	La empresa brinda una rendición de cuentas respecto a los recursos empleados y a los objetivos logrados.					

25	Los trabajos realizados se hacen de manera eficiente, en el menor tiempo posible, y con los criterios de calidad esperados.					
26	Los imprevistos son menores cuando la empresa Horus Mar SAC ejecuta los proyectos.					
27	Los colaboradores cumplen rápidamente con las demandas laborales.					
28	La empresa cuenta con colaboradores que tienen disposición para trabajar.					
29	Los colaboradores de la empresa están dispuestos a cubrir las necesidades que se presenten en la ejecución de los proyectos.					
30	La empresa dispone de todos los recursos (tiempo, colaboradores, material) para poder suplir sus necesidades y sus inquietudes					
31	La empresa se muestra disponible para poder responder a sus dudas o inquietudes.					
32	Los colaboradores están disponibles para solicitar sus servicios en otras áreas.					
33	El personal administrativo está presto a responder sus llamadas para lidiar con sus inquietudes.					
	Seguridad					
34	La empresa cumple con los criterios de cuidado y protección para el cumplimiento de los proyectos.					
35	Los colaboradores de la empresa son confiables (honestidad, respeto, tolerancia)					
36	Los recursos que la empresa utiliza para sus proyectos tienen adecuados aspectos de calidad.					
37	El pago por proyectos se realiza de la forma más cómoda para usted.					
38	Los pagos que ha realizados siempre han cumplido con los montos acordados por proyecto.					
39	La empresa ha cumplido con informarle de todos los costos por sus servicios.					
40	La empresa tiene colaboradores que se muestran amables a sus recomendaciones.					
41	Los colaboradores son afables y están prestos a responder preguntas o resolver dudas					
42	Los colaboradores respetan a los clientes y están prestos a dar ayuda.					
43	La empresa tiene colaboradores capacitados en el rubro en el que se desempeña					
44	La empresa Horus Mar SAC realiza eventos donde evidencia la capacidad de sus colaboradores y de los proyectos brindados.					
45	Los servicios que realiza la empresa evidencian la capacidad de sus colaboradores.					
	Empatía					

46	La empresa cuenta con un sistema de atención personalizado que se ajusta a sus necesidades (Monitoreo por WhastApp, teléfono, etc.)					
47	La empresa rinde cuentas constantemente de acuerdo a lo especificado en sus informes.					
48	La empresa se mantiene en contacto con usted respecto a cualquier situación que se presente en la ejecución de los proyectos.					
49	La empresa comprende sus demandas y se esfuerza por cumplirlas.					
50	Los colaboradores de la empresa entienden las limitaciones de algunas personas y tienen capacidad de escucha activa y paciencia.					
51	La empresa asume la responsabilidad por los daños presentados en algunos proyectos.					
52	Los directivos y colaboradores de la empresa están dispuestos a recibir una retroalimentación de su trabajo.					
53	Los colaboradores están expuestos a constantes capacitaciones en materia de respuesta, bioseguridad, entre otros.					
54	La empresa Horus Mar SAC se adapta a las situaciones que se presentan en su entorno y está dispuesta a entender los contextos.					
55	Los horarios que cumple la empresa cubren sus expectativas.					
56	La empresa respeta los horarios que se han establecidos y socializado.					
57	Los colaboradores cumple con riguridad los horarios que se han comunicado a los clientes.					

FICHA TÉCNICA – Cuestionario para medir la calidad del servicio

DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Ancash
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Propia
- f. **Medición:** Calidad de servicio
- g. **Administración:** Clientes de la empresa Horus Mar SAC
- h. **Tiempo de aplicación:** 15 minutos

VII. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel de la calidad de servicio en la organización evaluada.

VIII. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El cuestionario de calidad de servicio fue sometido al criterio de validez de contenido con el fin de poder determinar si los ítems especificados cumplían con el propósito de evaluar la variable estudiada, precisando si las instrucciones y el texto en general era de fácil entendimiento para el lector. La **validación** fue realizada por medio del juicio de expertos con el apoyo de tres personas con pericia en el fenómeno de investigación que se tomaron el tiempo de revisar a detalle la matriz de operacionalización, los ítems del instrumento y la escala en general para evaluar si cumplía o no con los criterios relacionales item-total.

En lo concerniente a la **confiabilidad** del instrumento, es importante mencionar que se aplicó la prueba piloto a un total de 15 clientes , cuyos resultados fueron procesados por medio del índice de Alfa de Cronbach, de modo que se obtuvo $\alpha=0.957$ este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

IX. DIRIGIDO A:

Clientes de la empresa Horus Mar SAC.

X. MATERIALES NECESARIOS:

Computadora, internet, lápiz y borrador.

XI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El cuestionario cuenta con un conjunto de 57 ítems con opciones de respuesta tipo Likert que tienen un valoración de 1 a 5 según lo que se ajuste a las preguntas brindadas. Asimismo, la calificación de resultados se realiza de manera general y por medio de dimensiones

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Ítems
Elementos tangibles	1,2,3,4,5,6,7,8 y 9
Confiabilidad	10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20 y 21
Capacidad de respuesta	22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32 y 33
Seguridad	34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44 y 45
Empatía	46,47,48,49,50,51,52,53,54,55,56 y 57

BAREMO POR VARIABLE

Variable	Total, de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Calidad de servicios	57	285	201 - 285	Bueno
			101 - 200	Regular
			5 - 100	Malo

BAREMO POR DIMENSIONES

Dimensión	Total, de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Elementos tangibles	9	45	33 - 45	Bueno
			21 - 32	Regular
			9 - 20	Malo
Confiabilidad	12	60	41 - 60	Bueno
			21 - 40	Regular
			10 - 20	Malo
Capacidad de respuesta	12	35	41 - 60	Bueno
			21 - 40	Regular
			10 - 20	Malo

Seguridad	12	35	41 – 60	Bueno
			21 – 40	Regular
			10 – 20	Malo
Empatía	12	35	41 – 60	Bueno
			21 – 40	Regular
			10 – 20	Malo

Anexo 3. Fórmula de la muestra

La presente investigación tiene muestra censal.

Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: GESTIÓN DEL CAMBIO

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	27

Estadístico de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 01	99,75	547,776	,812	,984
Ítem 02	99,50	545,632	,911	,984
Ítem 03	99,25	553,039	,762	,984
Ítem 04	99,70	560,958	,769	,984
Ítem 05	99,50	564,579	,606	,985
Ítem 06	99,25	549,987	,831	,984
Ítem 07	99,15	548,345	,792	,984
Ítem 08	99,60	544,568	,860	,984
Ítem 09	99,55	543,313	,898	,984
Ítem 10	99,45	537,418	,923	,984
Ítem 11	99,85	541,187	,865	,984
Ítem 12	99,45	560,576	,531	,986
Ítem 13	99,50	539,947	,939	,984
Ítem 14	99,55	533,313	,851	,984
Ítem 15	99,40	543,832	,941	,984
Ítem 16	99,30	548,116	,897	,984
Ítem 17	99,70	543,063	,918	,984
Ítem 18	99,75	547,461	,864	,984
Ítem 19	99,75	533,987	,872	,984
Ítem 20	99,40	550,147	,849	,984
Ítem 21	99,45	546,997	,900	,984
Ítem 22	99,65	535,713	,880	,984
Ítem 23	99,60	531,305	,877	,984
Ítem 24	99,20	546,589	,889	,984
Ítem 25	99,55	548,155	,889	,984
Ítem 26	99,70	550,642	,660	,985
Ítem 27	99,60	550,358	,877	,984

De la tabla 1 se puede inferir que el nivel de coeficiente por alfa de Cronbach es de 0,985, por ende, se confirma que existe un nivel de fiabilidad muy alto, demostrando que, los resultados que se obtengan del cuestionario son útiles y significativos.

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	57

Estadístico de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 01	170,33	900,692	,794	,955
Ítem 02	170,22	890,949	,872	,954
Ítem 03	169,85	897,823	,832	,954
Ítem 04	170,33	923,615	,668	,955
Ítem 05	170,11	914,333	,771	,955
Ítem 06	170,15	895,054	,923	,954
Ítem 07	169,93	889,764	,900	,954
Ítem 08	170,48	905,259	,831	,955
Ítem 09	170,48	890,490	,895	,954
Ítem 10	170,48	880,336	,905	,954
Ítem 11	170,59	888,943	,861	,954
Ítem 12	169,89	904,718	,918	,954
Ítem 13	170,33	887,846	,907	,954
Ítem 14	170,56	877,333	,764	,955
Ítem 15	170,22	889,641	,964	,954
Ítem 16	170,15	902,131	,904	,954
Ítem 17	170,56	893,641	,835	,954
Ítem 18	170,56	899,872	,814	,955
Ítem 19	170,70	877,601	,783	,955
Ítem 20	170,33	898,000	,915	,954
Ítem 21	170,15	886,977	,960	,954
Ítem 22	170,67	881,308	,843	,954

Ítem 23	170,67	881,077	,766	,955
Ítem 24	170,00	887,769	,956	,954
Ítem 25	170,48	905,567	,826	,955
Ítem 26	170,48	899,490	,671	,955
Ítem 27	170,37	908,473	,876	,955
Ítem 28	170,37	908,781	,870	,955
Ítem 29	170,67	894,538	,837	,954
Ítem 30	170,37	889,934	,978	,954
Ítem 31	171,41	964,251	-,139	,958
Ítem 32	171,33	958,231	,007	,957
Ítem 33	171,33	953,462	,111	,957
Ítem 34	171,44	975,718	-,401	,959
Ítem 35	171,11	963,026	-,119	,958
Ítem 36	171,78	960,872	-,114	,957
Ítem 37	171,15	953,285	,124	,957
Ítem 38	171,56	955,179	,111	,957
Ítem 39	171,56	953,641	,163	,957
Ítem 40	171,33	978,615	-,467	,959
Ítem 41	171,33	941,231	,555	,956
Ítem 42	171,59	953,635	,125	,957
Ítem 43	171,33	959,692	-,034	,958
Ítem 44	171,56	956,256	,048	,957
Ítem 45	171,22	970,256	-,284	,958
Ítem 46	171,26	951,661	,132	,957
Ítem 47	171,19	971,387	-,260	,958
Ítem 48	171,30	966,370	-,189	,958
Ítem 49	171,56	963,718	-,175	,958
Ítem 50	171,33	958,231	,007	,957
Ítem 51	171,33	953,462	,111	,957
Ítem 52	171,26	980,892	-,435	,959
Ítem 53	171,30	976,217	-,415	,959
Ítem 54	171,33	944,385	,452	,956
Ítem 55	171,56	954,718	,076	,957
Ítem 56	171,33	959,538	-,030	,958
Ítem 57	171,52	957,259	,017	,958

Se puede inferir que el nivel de coeficiente por alfa de Cronbach es de 0,991, por ende, se confirma que existe un nivel de fiabilidad muy alto, demostrando que, los resultados que se obtengan del cuestionario son útiles y significativos.

	colaborador hace lo que le corresponde																
	Los colaboradores estamos distribuidos de acuerdo a la función que le corresponde de modo que ante un evento inesperado saben como actuar.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
Responsabilidad	Los colaboradores de la empresa nos caracterizamos por cumplir responsablemente con nuestras actividades.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
	Los proyectos se gestionan de acuerdo a lo esperado en tiempo y características a pesar de lo que suceda.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
	Los acuerdos con los clientes se respetan indistintamente de lo que suela pasar.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				La pregunta debe decir: Los acuerdos con los clientes se respetan indistintamente de lo que suela pasar.
	Los métodos utilizados por la empresa para poder mantenerse en el mercado son los más adecuados.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
Métodos	Las estrategias empleadas en la gestión de los proyectos se anticipan a situaciones adversas.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
	Los procedimientos que se tienen en la empresa se ajustan a las	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				

			necesidades de los clientes.															
Supervisión y resolución de problemas En concordancia con el control de los resultados, la identificación de desviaciones del plan como la resistencia al cambio de algunos clientes o colaboradores, la planificación que se llevará a cabo cuando se presenten los problemas.	Canales y medios de comunicación		Los directivos de la empresa comunican adecuadamente los objetivos y expectativas que tienen en el proceso de cambio.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			Los directivos de la empresa usan los canales adecuados (grupos de foco, capacitaciones, etc.) para comunicar a la empresa sobre los posibles cambios	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			La comunicación que se ejerce en la empresa es la más adecuada de modo que se solucionan los problemas rápidamente.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
	Resistencia al cambio		Los directivos de la empresa vigilan que todos los colaboradores se adapten a las nuevas medidas que se plantean..	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			Los directivos de la empresa trabajan y manejan adecuadamente la resistencia al cambio que se identifican en las diferentes áreas institucionales.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)		X		X		X		X		
			La presencia de resistencia al cambio ha sido mínima en los últimos años.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
Calidad de servicios	Elementos tangibles Identifican los tangibles como instalaciones físicas (equipo, personal y materiales de comunicación). Es la imagen física del servicio	Equipos	La empresa se caracteriza por tener maquinaria de primer nivel que cumple con las especificaciones dadas.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			Las herramientas utilizadas por la empresa cubren las necesidades de sus colaboradores.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			Las máquinas empleadas tienen todos los							X		X		X		X		

	que los clientes utilizarán para evaluar la calidad.		insumos de seguridad necesarios.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)											
		Instalaciones	Las instalaciones de la empresa cubren las necesidades de su rubro y son adecuadas.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
			Las oficinas de recepción tiene un ambiente cálido que facilita la comunicación	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
			Las instalaciones cuentan con salidas de seguridad y señalizaciones.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
	Apariencia de empleados	Los empleados se muestran amables y dispuestos a ayudar a los potenciales clientes.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
		Los empleados se muestran pulcros en su vestimenta y limpieza.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
		Los empleados poseen todos los insumos que necesitan en su atuendo para cumplir con sus trabajos.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
	Confiabilidad Significa que las organizaciones realizan un servicio correctamente la primera vez. Además, muestra que las organizaciones se esfuerzan por cumplir las promesas y prestan atención a los resultados. La confiabilidad ha sido catalogada como la primera	Puntuabilidad	La empresa entrega los proyectos en la fecha establecida.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
			Las firmas de contrato y reuniones empieza a la hora acordada.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
			Los colaboradores llegan al día a su centro de labores.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
Solución de problemas		La empresa Horus Mar SAC soluciona los problemas con rapidez y eficiencia.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
		Los colaboradores de la empresa se muestran capacitados para atender rápidamente a los	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					

dimensión del modelo de calidad de servicio SERVQUA L.		acontecimientos fortuitos.																	
		La empresa responde de manera adecuada a las quejas de sus clientes.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
	Credibilidad	La empresa Horus Mar SAC cumple con lo acordado en las reuniones de contrato.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
		Los colaboradores de la empresa cumplen sus acuerdos respecto a las funciones que realizan en campo.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
		Las especificaciones que se dan en los proyectos son cumplidos a cabalidad en la ejecución.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
		La empresa cumple con el servicio en el tiempo acordado.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
	Servicio Oportuno	El procedimiento para cumplir con los proyectos se adecúa al tipo de trabajo ejecutado.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
		Los ingenieros y personal administrativo muestran disponibilidad para servir en diferentes momentos a los clientes.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
		La empresa le informa adecuadamente de sus servicios y avances respecto al trabajo solicitado.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
	Capacidad de respuesta La capacidad de respuesta de los empleados dispuestos implica decirles a los clientes exactamente cuándo se harán las cosas, brindarles una atención	Informes	El procedimiento y requisitos para la presentación en licitaciones cumple con el tiempo, la forma y las especificaciones necesarias.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
			La empresa brinda una rendición de cuentas respecto					Siempre	X		X		X		X				

completa, promover los servicios y responder de acuerdo con sus solicitudes.		a los recursos empleados y a los objetivos logrados.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	(5)											
	Rapid ez	Los trabajos realizados se hacen de manera eficiente, en el menor tiempo posible, y con los criterios de calidad esperados.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
		Los imprevistos son menores cuando la empresa Horus Mar SAC ejecuta los proyectos.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
		Los colaboradores cumplen rápidamente con las demandas laborales.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
	Dispo sición	La empresa cuenta con colaboradores que tienen disposición y la actitud necesaria para trabajar.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
		Los colaboradores de la empresa están dispuestos a cubrir las necesidades que se presenten en la ejecución de los proyectos.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
		La empresa dispone de todos los recursos (tiempo, colaboradores, material) para poder suplir sus necesidades y sus inquietudes	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
	Dispo nibili dad	La empresa se muestra abierta al cliente para poder responder a sus dudas o preguntas.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
		Los colaboradores están disponibles para solicitar sus servicios en otras áreas.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
		El personal administrativo está presto a responder sus llamadas para lidiar con sus inquietudes.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				

Seguridad Se ha definido como la cortesía y el conocimiento de los empleados, y su capacidad para transferir confianza y confianza a los clientes. Las opiniones de los investigadores sobre la clasificación de la garantía entre las dimensiones de la calidad del servicio son variadas. La seguridad significa mantener informados a los clientes en su idioma nativo y escucharlos, independientemente de su nivel educativo, edad y nacionalidad.	Confianza	La empresa cumple con los criterios de cuidado y protección para el cumplimiento de los proyectos	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X					
		Los colaboradores de la empresa son confiables (honestidad, respeto, tolerancia)	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X					
		Los recursos que la empresa utiliza para sus proyectos tienen adecuados aspectos de calidad.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X					
	Seguridad de transacciones	El pago por proyectos se realiza de la forma más cómoda para usted.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X					
		Los pagos que ha realizados siempre han cumplido con los montos acordados por proyecto.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X					
		La empresa ha cumplido con informarle de todos los costos por sus servicios.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X					
	Amabilidad	La empresa tiene colaboradores que se muestran amables a sus recomendaciones.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X					
		Los colaboradores son afables y están prestos a responder preguntas o resolver dudas	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X					
		Los colaboradores respetan a los clientes y están prestos a dar ayuda.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X					
	Capacitación	Los colaboradores evidencia capacidad para la ejecución de los proyectos.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X					
		La empresa Horus Mar SAC realiza eventos donde evidencia la capacidad de sus	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X					

		colaboradores y de los proyectos brindados.																		
		Los servicios que realiza la empresa evidencian la capacidad de sus colaboradores.	Nu nc a (1)	Casi nunc a (2)	A vece s (3)	Casi siemp re (4)	Siem pre (5)	X		X		X		X						
Empatía Los clientes deben sentir que la organización que brinda los servicios los prioriza. Empatía significa cuidar, prestar atención personalizada y brindar servicios a los clientes.	Atención personalizada	La empresa cuenta con un sistema de atención personalizado que se ajusta a sus necesidades (Monitoreo por WhastApp, teléfono, etc.)	Nu nc a (1)	Casi nunc a (2)	A vece s (3)	Casi siemp re (4)	Siem pre (5)	X		X		X		X						
		La empresa rinde cuentas constantemente de acuerdo a lo especificado en sus informes.	Nu nc a (1)	Casi nunc a (2)	A vece s (3)	Casi siemp re (4)	Siem pre (5)	X		X		X		X						
		La empresa se mantiene en contacto con usted respecto a cualquier situación que se presente en la ejecución de los proyectos.	Nu nc a (1)	Casi nunc a (2)	A vece s (3)	Casi siemp re (4)	Siem pre (5)	X		X		X		X						
	Comprensión	La empresa comprende sus demandas y se esfuerza por cumplirlas.	Nu nc a (1)	Casi nunc a (2)	A vece s (3)	Casi siemp re (4)	Siem pre (5)	X		X		X		X						
		Los colaboradores de la empresa entienden las limitaciones de algunas personas y tienen capacidad de escucha activa y paciencia.	Nu nc a (1)	Casi nunc a (2)	A vece s (3)	Casi siemp re (4)	Siem pre (5)	X		X		X		X						
		La empresa asume la responsabilidad por los daños presentados en algunos proyectos.	Nu nc a (1)	Casi nunc a (2)	A vece s (3)	Casi siemp re (4)	Siem pre (5)	X		X		X		X						
	Mejora continua	Los directivos y colaboradores de la empresa están dispuestos a recibir una retroalimentación de su trabajo.	Nu nc a (1)	Casi nunc a (2)	A vece s (3)	Casi siemp re (4)	Siem pre (5)	X		X		X		X						
		Los colaboradores están expuestos a constantes capacitaciones en materia de respuesta,	Nu nc a (1)	Casi nunc a (2)	A vece s (3)	Casi siemp re (4)	Siem pre (5)	X		X		X		X						

			bioseguridad, entre otros.														
			La empresa Horus Mar SAC se adapta a las situaciones que se presentan en su entorno y está dispuesta a entender los contextos.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Horario adecuado		Los horarios que cumple la empresa cubren sus expectativas.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			La empresa respeta los horarios que se han establecidos y socializado.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			Los colaboradores cumple con riguridad los horarios que se han comunicado a los clientes.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X				X		X		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión del cambio y Calidad de servicio en la empresa Corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2021.

OBJETIVO: Determinar si existe relación entre la gestión del cambio y la calidad del servicio

DIRIGIDO A: Clientes y colaboradores de la empresa Corporación Horus Mar SAC.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
1	2	3	4	5

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : GUERRERO VILCHEZ RICARDO ANTONIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO



Mr. Ricardo Antonio Guerrero Vilchez

DNI: 43780851

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GUERRERO VILCHEZ, RICARDO ANTONIO DNI 43780851	BACHILLER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 06/12/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO <i>PERU</i>
GUERRERO VILCHEZ, RICARDO ANTONIO DNI 43780851	LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 06/12/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO <i>PERU</i>
GUERRERO VILCHEZ, RICARDO ANTONIO DNI 43780851	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 17/06/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/10/2017 Fecha egreso: 20/01/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Experto 02

Gestión del cambio y Calidad de servicio en la empresa Corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2021

X	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones	
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									si	no	si	no	si	no	si	no		
Gestión del cambio	Planificación y presupuesto	Plan	Los planes que ejecuta la empresa para adaptarse a los cambios que se generan han sido los adecuados.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			Los planes que el ingeniero encargado de la obra realizó se ajustan a lo que el cliente solicitó.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			La planificación de la obra cumple con los criterios especificados a detalle y ha seguido el debido proceso para su ejecución.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
	Objetivos		La empresa ha formulado metas específicas para cada uno de los servicios que brinda de modo que es claro lo que se busca.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			La empresa ha alcanzado las metas que se ha propuesto desde su fundación a pesar de las situaciones difíciles que se afrontó.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			La empresa socializa su misión con nosotros como colaboradores.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			

		La empresa cuenta con los recursos necesarios para poder seguir en el mercado.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X			
	Recursos	Los proyectos realizados utiliza recursos de alta calidad cumpliendo con las especificaciones del cliente.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X			
		Los materiales utilizados en la empresa se adaptan constantemente a la calidad que se exige en el mercado.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X			
Organización y personal En relación al establecimiento de una estructura que ayuda a cumplir con las exigencias del plan que contribuye a cubrir las expectativas del cliente y del colaborador. Asimismo, implica la capacitación del personal, con la delegación de responsabilidad y autoridades que gestionen el cambio interno y cumplan los objetivos específicos, así como, lleven a cabo el control interno.		Como colaboradores respetamos el proceso jerárquico de la empresa para el desarrollo de los proyectos.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X			
	Estructura	Buscamos adaptarnos a la situaciones en un momento de dificultad respetando la estructura para presentación de problemas.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X			
		La estructura especificada en el organigrama contribuye a la adaptación de la empresa a situaciones complicadas.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X			
	Delegación Personal	Los administrativos de la empresa saben delegar funciones a sus colaboradores para que las actividades salgan como se prevea.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X			
		Las actividades y proyectos son cumplidos a tiempo porque cada colaborador	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X			

		hace lo que le corresponde																
		Los colaboradores estamos distribuidos de acuerdo a la función que le corresponde de modo que ante un evento inesperado saben como actuar.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
	Responsabilidad	Los colaboradores de la empresa nos caracterizamos por cumplir responsablemente con nuestras actividades.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
		Los proyectos se gestionan de acuerdo a lo esperado en tiempo y características a pesar de lo que suceda.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
		Los acuerdos con los clientes se respetan indistintamente de lo suela pasar.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
	Métodos	Los métodos utilizados por la empresa para poder mantenerse en el mercado son los más adecuados.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
		Las estrategias empleadas en la gestión de los proyectos se anticipan a situaciones adversas.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
		Los procedimientos que se tienen en la empresa se ajustan a las necesidades de los clientes.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
Supervisión y resolución	Canales y medios de	Los directivos de la empresa comunican adecuadamente los objetivos y	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				

	de problemas En concordancia con el control de los resultados, la identificación de desviaciones del plan como la resistencia al cambio de algunos clientes o colaboradores, la planificación que se llevará a cabo cuando se presenten los problemas.	comunicación	expectativas que tienen en el proceso de cambio.																	
			Los directivos de la empresa usan los canales adecuados (grupos de foco, capacitaciones, etc.) para comunicar a la empresa sobre los posibles cambios	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
			La comunicación que se ejerce en la empresa es la más adecuada de modo que se solucionan los problemas rápidamente.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
		Resistencia al cambio	Los directivos de la empresa vigilan que todos los colaboradores se adapten a las nuevas medidas que se plantean..	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
			Los directivos de la empresa trabajan y manejan adecuadamente la resistencia al cambio que se identifican en las diferentes áreas institucionales.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)		X		X		X		X				
			La presencia de resistencia al cambio ha sido mínima en los últimos años.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
		Calidad de servicios	Elementos tangibles Identifican los tangibles como instalaciones físicas (equipo, personal y materiales de comunicación). Es la imagen física del servicio que los clientes utilizarán para evaluar la calidad.	Equipos	La empresa se caracteriza por tener maquinaria de primer nivel que cumple con las especificaciones dadas.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
Las herramientas utilizadas por la empresa cubren las necesidades de sus colaboradores.	Nunca (1)				Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
Las máquinas empleadas tienen todos los insumos de seguridad necesarios.	Nunca (1)				Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
Instalaciones	Las instalaciones de la empresa cubren las necesidades de su rubro y son adecuadas.			Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					

			Las oficinas de recepción tiene un ambiente cálido que facilita la comunicación	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X				
			Las instalaciones cuentan con salidas de seguridad y señalizaciones.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X				
		Apariencia de empleados	Los empleados se muestran amables y dispuestos a ayudar a los potenciales clientes.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X				
			Los empleados se muestran pulcros en su vestimenta y limpieza.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X				
			Los empleados poseen todos los insumos que necesitan en su atuendo para cumplir con sus trabajos.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X				
Confiabilidad Significa que las organizaciones realizan un servicio correctamente la primera vez. Además, muestra que las organizaciones se esfuerzan por cumplir las promesas y prestan atención a los resultados. La confiabilidad ha sido catalogada como la primera dimensión del modelo de calidad de servicio SERVQUAL.	Puntualidad		La empresa entrega los proyectos en la fecha establecida.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X				
			Las firmas de contrato y reuniones empieza a la hora acordada.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X				
			Los colaboradores llegan al día a su centro de labores.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X				
	Solución de problemas		La empresa Horus Mar SAC soluciona los problemas con rapidez y eficiencia.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X				
			Los colaboradores de la empresa se muestran capacitados para atender rápidamente a los acontecimientos fortuitos.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X				
			La empresa responde de manera adecuada a las quejas de sus clientes.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X				

	Credibilidad	La empresa Horus Mar SAC cumple con lo acordado en las reuniones de contrato.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X			
		Los colaboradores de la empresa cumplen sus acuerdos respecto a las funciones que realizan en campo.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X			
		Las especificaciones que se dan en los proyectos son cumplidos a cabalidad en la ejecución.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X			
		Servicio Oportuno	La empresa cumple con el servicio en el tiempo acordado.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X		
			El procedimiento para cumplir con los proyectos se adecúa al tipo de trabajo ejecutado.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X		
			Los ingenieros y personal administrativo muestran disponibilidad para servir en diferentes momentos a los clientes.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X		
	Capacidad de respuesta La capacidad de respuesta de los empleados dispuestos implica decirles a los clientes exactamente cuándo se harán las cosas, brindarles una atención completa, promover los servicios y responder de acuerdo con sus solicitudes.	Informes	La empresa le informa adecuadamente de sus servicios y avances respecto al trabajo solicitado.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X		
			El procedimiento y requisitos para la presentación en licitaciones cumple con el tiempo, la forma y las especificaciones necesarias.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X		
			La empresa brinda una rendición de cuentas respecto a los recursos empleados y a los objetivos logrados.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X		
		Rapidez	Los trabajos realizados se hacen de manera eficiente, en el menor	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X		

			tiempo posible, y con los criterios de calidad esperados.															
			Los imprevistos son menores cuando la empresa Horus Mar SAC ejecuta los proyectos.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			Los colaboradores cumplen rápidamente con las demandas laborales.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
		Disposición	La empresa cuenta con colaboradores que tienen disposición y la actitud necesaria para trabajar.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			Los colaboradores de la empresa están dispuestos a cubrir las necesidades que se presenten en la ejecución de los proyectos.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			La empresa dispone de todos los recursos (tiempo, colaboradores, material) para poder suplir sus necesidades y sus inquietudes	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
		Disponibilidad	La empresa se muestra abierta al cliente para poder responder a sus dudas o preguntas.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			Los colaboradores están disponibles para solicitar sus servicios en otras áreas.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			El personal administrativo está presto a responder sus llamadas para lidiar con sus inquietudes.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
	Seguridad Se ha definido como la cortesía y el conocimiento de los empleados, y su capacidad	Confianza	La empresa cumple con los criterios de cuidado y protección para el cumplimiento de los proyectos	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
				Los colaboradores de la empresa son confiables (honestidad,	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		

<p>para transferir confianza y confianza a los clientes. Las opiniones de los investigadores sobre la clasificación de la garantía entre las dimensiones de la calidad del servicio son variadas. La seguridad significa mantener informados a los clientes en su idioma nativo y escucharlos, independientemente de su nivel educativo, edad y nacionalidad.</p>		respeto, tolerancia)																	
		Los recursos que la empresa utiliza para sus proyectos tienen adecuados aspectos de calidad.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X								
	Seguridad de transacciones	El pago por proyectos se realiza de la forma más cómoda para usted.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X								
		Los pagos que ha realizados siempre han cumplido con los montos acordados por proyecto.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X								
		La empresa ha cumplido con informarle de todos los costos por sus servicios.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X								
		La empresa tiene colaboradores que se muestran amables a sus recomendaciones.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X								
	Amabilidad	Los colaboradores son afables y están prestos a responder preguntas o resolver dudas	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X								
		Los colaboradores respetan a los clientes y están prestos a dar ayuda.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X								
		Los colaboradores evidencian capacidad para la ejecución de los proyectos.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X								
	Capacitación	La empresa Horus Mar SAC realiza eventos donde evidencia la capacidad de sus colaboradores y de los proyectos brindados.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X								
		Los servicios que realiza la empresa evidencian la capacidad de sus colaboradores.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X								

		Horario adecuado	Los horarios que cumple la empresa cubren sus expectativas.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			La empresa respeta los horarios que se han establecidos y socializado.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			Los colaboradores cumple con riguridad los horarios que se han comunicado a los clientes.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X				X		X		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión del cambio y Calidad de servicio en la empresa Corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2021.

OBJETIVO: Determinar si existe relación entre la gestión del cambio y la calidad del servicio

DIRIGIDO A: Clientes y colaboradores de la empresa Corporación Horus Mar SAC

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
1	2	3	4	5

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Bocanegra Cruzado, Maximo Antonio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister



Mgr. Bocanegra Cruzado Máximo Antonio

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BOCANEGRA CRUZADO, MAXIMO ANTONIO DNI 18011299	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 27/10/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
BOCANEGRA CRUZADO, MAXIMO ANTONIO DNI 18011299	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 30/04/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
BOCANEGRA CRUZADO, MAXIMO ANTONIO DNI 18011299	MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS MENCIÓN : ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Fecha de diploma: 14/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/05/2012 Fecha egreso: 03/02/2018	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>

		La empresa cuenta con los recursos necesarios para poder seguir en el mercado.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X					
	Recursos	Los proyectos realizados utiliza recursos de alta calidad cumpliendo con las especificaciones del cliente.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X					
		Los materiales utilizados en la empresa se adaptan constantemente a la calidad que se exige en el mercado.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X					
Organización y personal En relación al establecimiento de una estructura que ayuda a cumplir con las exigencias del plan que contribuye a cubrir las expectativas del cliente y del colaborador. Asimismo, implica la capacitación del personal, con la delegación de responsabilidad y autoridades que gestionen el cambio interno y cumplan los objetivos específicos, así como, lleven a cabo el control interno.	Estructura	Como colaboradores respetamos el proceso jerárquico de la empresa para el desarrollo de los proyectos.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X					
		Buscamos adaptarnos a la situaciones en un momento de dificultad respetando la estructura para presentación de problemas.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X					
		La estructura especificada en el organigrama contribuye a la adaptación de la empresa a situaciones complicadas.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X					
	Delegación Personal	Los administrativos de la empresa saben delegar funciones a sus colaboradores para que las actividades salgan como se prevé.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X					
		Las actividades y proyectos son cumplidos a tiempo porque cada colaborador	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X					

		hace lo que le corresponde																
		Los colaboradores estamos distribuidos de acuerdo a la función que le corresponde de modo que ante un evento inesperado saben como actuar.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
	Responsabilidad	Los colaboradores de la empresa nos caracterizamos por cumplir responsablemente con nuestras actividades.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
		Los proyectos se gestionan de acuerdo a lo esperado en tiempo y características a pesar de lo que suceda.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
		Los acuerdos con los clientes se respetan indistintamente de lo suela pasar.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
	Métodos	Los métodos utilizados por la empresa para poder mantenerse en el mercado son los más adecuados.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
		Las estrategias empleadas en la gestión de los proyectos se anticipan a situaciones adversas.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
		Los procedimientos que se tienen en la empresa se ajustan a las necesidades de los clientes.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
Supervisión y resolución	Canales y medios de	Los directivos de la empresa comunican adecuadamente los objetivos y	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				

	de problemas En concordancia con el control de los resultados, la identificación de desviaciones del plan como la resistencia al cambio de algunos clientes o colaboradores, la planificación que se llevará a cabo cuando se presenten los problemas.	comunicación	expectativas que tienen en el proceso de cambio.																	
			Los directivos de la empresa usan los canales adecuados (grupos de foco, capacitaciones, etc.) para comunicar a la empresa sobre los posibles cambios	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
			La comunicación que se ejerce en la empresa es la más adecuada de modo que se solucionan los problemas rápidamente.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
		Resistencia al cambio	Los directivos de la empresa vigilan que todos los colaboradores se adapten a las nuevas medidas que se plantean..	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
			Los directivos de la empresa trabajan y manejan adecuadamente la resistencia al cambio que se identifican en las diferentes áreas institucionales.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)		X		X		X		X				
			La presencia de resistencia al cambio ha sido mínima en los últimos años.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
		Calidad de servicios	Elementos tangibles Identifican los tangibles como instalaciones físicas (equipo, personal y materiales de comunicación). Es la imagen física del servicio que los clientes utilizarán para evaluar la calidad.	Equipos	La empresa se caracteriza por tener maquinaria de primer nivel que cumple con las especificaciones dadas.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
Las herramientas utilizadas por la empresa cubren las necesidades de sus colaboradores.	Nunca (1)				Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
Las máquinas empleadas tienen todos los insumos de seguridad necesarios.	Nunca (1)				Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
Instalaciones	Las instalaciones de la empresa cubren las necesidades de su rubro y son adecuadas.			Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					

	Credibilidad	La empresa Horus Mar SAC cumple con lo acordado en las reuniones de contrato.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X			
		Los colaboradores de la empresa cumplen sus acuerdos respecto a las funciones que realizan en campo.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X			
		Las especificaciones que se dan en los proyectos son cumplidos a cabalidad en la ejecución.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X			
		Servicio Oportuno	La empresa cumple con el servicio en el tiempo acordado.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X		
			El procedimiento para cumplir con los proyectos se adecúa al tipo de trabajo ejecutado.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X		
			Los ingenieros y personal administrativo muestran disponibilidad para servir en diferentes momentos a los clientes.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X		
	Capacidad de respuesta La capacidad de respuesta de los empleados dispuestos implica decirles a los clientes exactamente cuándo se harán las cosas, brindarles una atención completa, promover los servicios y responder de acuerdo con sus solicitudes.	Informes	La empresa le informa adecuadamente de sus servicios y avances respecto al trabajo solicitado.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X		
			El procedimiento y requisitos para la presentación en licitaciones cumple con el tiempo, la forma y las especificaciones necesarias.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X		
			La empresa brinda una rendición de cuentas respecto a los recursos empleados y a los objetivos logrados.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X		
		Rapidez	Los trabajos realizados se hacen de manera eficiente, en el menor	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X		

			tiempo posible, y con los criterios de calidad esperados.															
			Los imprevistos son menores cuando la empresa Horus Mar SAC ejecuta los proyectos.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			Los colaboradores cumplen rápidamente con las demandas laborales.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
		Disposición	La empresa cuenta con colaboradores que tienen disposición y la actitud necesaria para trabajar.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			Los colaboradores de la empresa están dispuestos a cubrir las necesidades que se presenten en la ejecución de los proyectos.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			La empresa dispone de todos los recursos (tiempo, colaboradores, material) para poder suplir sus necesidades y sus inquietudes	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
		Disponibilidad	La empresa se muestra abierta al cliente para poder responder a sus dudas o preguntas.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			Los colaboradores están disponibles para solicitar sus servicios en otras áreas.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			El personal administrativo está presto a responder sus llamadas para lidiar con sus inquietudes.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
	Seguridad Se ha definido como la cortesía y el conocimiento de los empleados, y su capacidad	Confianza	La empresa cumple con los criterios de cuidado y protección para el cumplimiento de los proyectos	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
				Los colaboradores de la empresa son confiables (honestidad,	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		

<p>para transferir confianza y confianza a los clientes. Las opiniones de los investigadores sobre la clasificación de la garantía entre las dimensiones de la calidad del servicio son variadas. La seguridad significa mantener informados a los clientes en su idioma nativo y escucharlos, independientemente de su nivel educativo, edad y nacionalidad.</p>		respeto, tolerancia)																	
		Los recursos que la empresa utiliza para sus proyectos tienen adecuados aspectos de calidad.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X								
	Seguridad de transacciones	El pago por proyectos se realiza de la forma más cómoda para usted.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X								
		Los pagos que ha realizados siempre han cumplido con los montos acordados por proyecto.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X								
		La empresa ha cumplido con informarle de todos los costos por sus servicios.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X								
		La empresa tiene colaboradores que se muestran amables a sus recomendaciones.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X								
	Amabilidad	Los colaboradores son afables y están prestos a responder preguntas o resolver dudas	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X								
		Los colaboradores respetan a los clientes y están prestos a dar ayuda.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X								
		Los colaboradores evidencian capacidad para la ejecución de los proyectos.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X								
	Capacitación	La empresa Horus Mar SAC realiza eventos donde evidencia la capacidad de sus colaboradores y de los proyectos brindados.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X								
		Los servicios que realiza la empresa evidencian la capacidad de sus colaboradores.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X	X	X	X								

		Horario adecuado	Los horarios que cumple la empresa cubren sus expectativas.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X	
			La empresa respeta los horarios que se han establecidos y socializado.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X	
			Los colaboradores cumple con riguridad los horarios que se han comunicado a los clientes.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X				X		X	

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión del cambio y Calidad de servicio en la empresa Corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2021.

OBJETIVO: Determinar si existe relación entre la gestión del cambio y la calidad del servicio

DIRIGIDO A: Clientes y colaboradores de la empresa Corporación Horus Mar SAC

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
1	2	3	4	5

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Manuel Ignacio Velásquez Bermeo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestría



Mgtr. Manuel Ignacio Velásquez Bermeo

DNI: 41040096

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VELASQUEZ BERMEO, MANUEL IGNACIO DNI 41040096	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 04/05/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
VELASQUEZ BERMEO, MANUEL IGNACIO DNI 41040096	ECONOMISTA Fecha de diploma: 17/06/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
VELASQUEZ BERMEO, MANUEL IGNACIO DNI 41040096	TÍTULO UNIVERSITARIO OFICIAL DE GRADUADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS Fecha de Diploma: 11/11/2016 TIPO: <ul style="list-style-type: none"> • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 12/02/2018 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	UNIVERSITAT DE BARCELONA ESPAÑA
VELASQUEZ BERMEO, MANUEL IGNACIO DNI 41040096	TÍTULO DE MÁSTER EN LOGÍSTICA INTEGRAL Fecha de Diploma: 16/12/2009 TIPO: <ul style="list-style-type: none"> • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 19/02/2018 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA ESPAÑA

Anexo 6. Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de la investigación.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chimbote, 20 de octubre del 2021

Carta N° HM -2021 – 025

**Sr. Dr. Juan Francisco
Salazar Llanos
Coordinador de la E. P. de
Administración
Universidad Cesar Vallejo
– Sede Chimbote**

Asunto: Aceptación de estudiantes para la realización de Proyecto de Investigación a nuestra Empresa.

Refer.: Carta N°215-2021-UCV-VA-P01-F04/CCP

Presente

De mi consideración:

Por medio del presente le expreso mi saludo y al mismo tiempo en relación al documento de la referencia, comunico a usted la aceptación de los estudiantes **Sanchez Ordoñez Romina Raquel DNI N° 43600254** y **SolisTorronez Irving Jordano DNI N° 46039955**, de la carrera profesional de Administración para el acceso a la información de nuestra empresa, el cual será de utilidad para su proyecto de investigación: "Gestión del Cambio y Calidad de Servicio en la empresa Corporación Horus Mar S.A.C".

Finalmente expresarle que la dirección de la empresa donde se desarrollará el proyecto de investigación de los estudiantes aceptados es en *Urbanización Santa Cristina Q4-26, Nuevo Chimbote*.

Esperando su atención, me
despido de usted.

Atentamente,

CORPORACIÓN HORUS MAR S.A.C.
Joselyne Moritaya Lopez
GERENTE ADMINISTRATIVO

Dirección: Jr. Cajamarca 4047, San Martín de Porres - Lima / RPC: 984787179 – Cel.: 981065470

Email: ventas@corporacionhorusmar.com / corporacionhorusmar@hotmail.com / web: www.corporacionhorusmar.com

" Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional "

Chimbote, 28 de Mayo del 2022

Carta N° 015 HM -2022

**Sr. Dr. Juan Francisco
Salazar Llanos
Coordinador de la E. P. de
Administración
Universidad Cesar Vallejo
– Sede Chimbote**

Asunto: ***Aceptación y Consentimiento Informado para la realización del Desarrollo del Proyecto de Investigación a nuestra Empresa.***

Refer.: ***CARTA No. 144- 2022-UCV-VA-P01-F04/CCP***

De mi consideración:

Por medio del presente le expreso mi cordial saludo y al mismo tiempo en relación al documento de la referencia, comunico a usted la aceptación y Consentimiento Informado sobre la publicación de nuestra identidad Institucional en los resultados de la investigación de los estudiantes **Sanchez Ordoñez Romina Raquel DNI N° 43600254 y Solis Terrones Irving Jordano DNI N° 46039955**, de la carrera profesional de Administración, asimismo reiteramos el acceso a la información de nuestra empresa, el cual será de utilidad para el desarrollo de su proyecto de investigación: "Gestión del Cambio y Calidad de Servicio en la empresa Corporación Horus Mar S.A.C, Chimbote 2022".

Cabe mencionar que recibimos información sobre el Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo según lo establecido en el artículo 7° literal " f ".

Finalmente expresarles que la dirección de la empresa donde se desarrollará el proyecto de investigación de los estudiantes aceptados es en *Urbanización Santa Cristina Q4-26, Nuevo Chimbote*.

Esperando su atención, me

despido de usted.

Atentamente,

CORPORACIÓN HORUS MAR S.A.C.
Joselyne Montoya Lopez
GERENTE ADMINISTRATIVO

Dirección: Jr. Cajamarca 4047, San Martín de Porres - Lima / RPC: 984787179 – Cel.: 981065470

Email: ventas@corporacionhorusmar.com / corporacionhorusmar@hotmail.com / web: www.corporacionhorusmar.com

Anexo 7. Base de datos de la aplicación total de la población o muestra

	Edad	VAR000...	VAR00003	VAR00004	v1	v2	v3	v4	v5	v6	v7	v8	v9	v10	v11	v12	v13	v14	v15	v16	v17	v18	v19	v20	v21	v22	v23	v24	v25	v26
1	28	Hombre	Almacenero	SI, AUTORIZ	3	2	4	3	4	4	4	3	2	2	2	4	3	1	3	3	2	2	1	3	3	2	1	3	2	5
2	25	Hombre	Asistente ad...	SI, AUTORIZ	2	3	5	2	4	4	5	2	3	2	2	4	2	1	3	3	2	2	1	4	3	1	1	4	3	1
3	26	Hombre	Electricista	SI, AUTORIZ	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2
4	30	Hombre	Ingeniero	SI, AUTORIZ	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	29	Mujer	Contador	SI, AUTORIZ	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
6	34	Hombre	Almacenero	SI, AUTORIZ	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3
7	35	Hombre	Asistente	SI, AUTORIZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	28	Mujer	Ingeniera	SI, AUTORIZ	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
9	30	Mujer	Administradora	SI, AUTORIZ	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
10	28	Hombre	Electricista	SI, AUTORIZ	3	2	4	3	4	4	4	3	2	2	2	4	3	1	3	3	2	2	1	3	3	2	1	3	2	5
11	25	Hombre	Ingeniero	SI, AUTORIZ	2	3	5	2	4	4	5	2	3	2	2	4	2	1	3	3	2	2	1	4	3	1	1	4	3	1
12	26	Hombre	Contador	SI, AUTORIZ	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2
13	31	Hombre	Ingeniero	SI, AUTORIZ	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	29	Mujer	Contador	SI, AUTORIZ	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
15	34	Hombre	Almacenero	SI, AUTORIZ	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
16	39	Hombre	Asistente	SI, AUTORIZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
17	28	Hombre	Electricista	SI, AUTORIZ	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
18	30	Mujer	Ingeniero	SI, AUTORIZ	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
19	28	Hombre	Contador	SI, AUTORIZ	3	2	4	3	4	4	4	3	2	2	2	4	3	1	3	3	2	2	1	3	3	2	1	3	2	5
20	25	Mujer	Asistente ad...	SI, AUTORIZ	2	3	5	2	4	4	4	2	3	2	2	4	2	1	3	3	2	2	1	4	3	1	1	4	3	1
21	26	Hombre	Electricista	SI, AUTORIZ	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2
22	31	Hombre	Ingeniero	SI, AUTORIZ	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	29	Hombre	Contador	SI, AUTORIZ	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4

Vista de datos Vista de variables

	v37	v38	v39	v40	v41	v42	v43	v44	v45	v46	v47	v48	v49	v50	v51	v52	v53	v54	v55	v56	v57	Elem	Conf	Cap	Seg	Emp	TOTAL	Nivel...	ElmN	ConN	CapN	SegN	Em...
1	3	2	2	3	2	2	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	2	4	4	29	29	33	32	38	161	2	2	2	2	2	2
2	4	3	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	2	2	30	29	30	38	39	166	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	21	26	27	27	29	130	1	1	1	1	1	2
4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	21	25	26	29	27	128	1	1	1	1	2	1
5	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	41	58	50	29	27	205	2	3	3	3	2	1
6	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	29	43	36	29	27	164	2	2	2	2	2	1
7	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	45	60	52	26	28	211	3	3	3	3	1	1
8	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	42	53	45	26	26	192	2	3	3	3	1	1
9	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	42	58	49	32	32	213	3	3	3	3	2	2
10	3	2	2	3	2	2	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	2	5	5	29	29	33	32	40	163	2	2	2	2	2	2
11	4	3	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	2	2	30	29	30	38	39	166	2	2	2	2	2	2
12	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	21	26	27	27	28	129	1	1	1	1	1	1	
13	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	21	25	26	29	27	128	1	1	1	1	2	1	
14	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	41	58	50	29	27	205	2	3	3	3	2	1
15	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	29	43	36	29	26	163	2	2	2	2	2	1
16	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	45	60	49	26	27	207	2	3	3	3	1	1
17	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	42	53	45	26	26	192	2	3	3	3	1	1
18	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	39	58	49	32	32	210	3	3	3	3	2	2	
19	3	2	2	3	2	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	2	3	4	29	29	33	32	37	160	2	2	2	2	2	2	
20	4	3	2	4	2	3	2	2	4	3	4	4	2	3	4	4	2	4	2	2	29	29	30	37	38	163	2	2	2	2	2	2	
21	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	21	26	27	27	29	130	1	1	1	1	1	2	
22	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	21	25	26	28	28	128	1	1	1	1	1	1	
23	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	40	58	49	29	29	205	2	3	3	3	2	2	

Vista de datos Vista de variables

Anexo 8. Tablas y figuras como resultado de aplicación del instrumento

Prueba de normalidad de las puntuaciones de la gestión del cambio y la calidad del servicio en la empresa corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2022.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio	,176	27	,032	,870	27	,003
Gestión del cambio	,507	44	,000	,440	44	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la siguiente tabla se evidencia la prueba de normalidad que corresponde a los métodos de Kolmogorov Smirnov y Shapiro Wilk, donde se evidencia índices de significancia menores a 0.05, lo que indica que la población sigue una tendencia de no normalidad, por ende, se recomienda usar una estadística no paramétrica de la investigación.

Anexo 9: Reporte de Turnitin

SANCHEZ ORDOÑEZ y SOLIS TERRONES.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%	14%	5%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1%
6	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
8	1library.co Fuente de Internet	<1%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO, MENDOZA AGUILAR DE MIRANDA CECILIA CELESTE, docentes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Gestión del cambio y Calidad de servicio en la empresa Corporación Horus Mar SAC, Chimbote-2022", cuyos autores son SOLIS TERRONES IRVING JORDANO, SANCHEZ ORDOÑEZ ROMINA RAQUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 16 de Junio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO DNI: 18195946 ORCID: 0000-0001-6290-4484	Firmado electrónicamente por: MANTONIOED el 02- 07-2022 18:24:53
MENDOZA AGUILAR DE MIRANDA CECILIA CELESTE DNI: 18835893 ORCID: 0000-0002-5495-7129	Firmado electrónicamente por: CEMENDOZA el 09- 07-2022 19:11:48

Código documento Trilce: TRI - 0307805