



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

GESTIÓN DE CAMBIO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS
TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE TRÁNSITO Y
TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
POMALCA -2016

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR
EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUTOR

CECILIA TERESITA DE JESÚS CARBAJAL LLAUCE

ASESOR

DR. OSCAR LÓPEZ REGALADO

CHICLAYO – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Dr. MERCEDES COLLAZOS ALARCON

Presidente

Dr. VICTOR AUGUSTO GONZALES SOTO

Secretario

Dr. OSCAR LÓPEZ REGALADO

Vocal

Declaratoria de autenticidad

Yo, Cecilia Teresita de Jesús Carbajal Llauce, egresado (a) del Programa de Maestría () Doctorado (x) Maestría en Psicología Educativa de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 42830121

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: GESTIÓN DE CAMBIO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA-2016
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Psicología Educativa.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 18 de noviembre del 2016
Cecilia Carbajal Llauce
DNI: 42830121

Dedicatoria

A Dios Todopoderoso, por guiar mis pasos y protegerme siempre, en cada proyecto que decido iniciar, porque siempre he sentido la luz prestigiosa de su bendición y fortaleza que me ayuda a continuar hasta ver concretadas mis metas.

A mi hijo Christopher Jhair por ser ese estímulo que me anima a continuar y no desmallar en la lucha de mis metas trazadas, por esos minutos en que no estuve contigo, porque sé que me necesitas y yo te necesito aún más para continuar en la lucha de la vida, Te amo hijo y siempre agradeceré a Dios por tu existencia.

A mi amada madre “Francisca”, por su apoyo incondicional en la lucha para culminar con el presente trabajo, por acompañarme en mis noches de insomnio y porque siempre me ofrece ese apoyo invaluable en todo momento.

A mi tía Augusta Bances, por el gran cariño que me demuestra, por otorgarme ese gran abrazo toda la energía positiva para seguir en la batalla de la vida.

A todos y cada una de las personas que fueron partícipes de esta investigación, ya que sin ellos hubiese sido imposible el haberla culminado.

Agradecimiento

A la Universidad Cesara Vallejo Filial Chiclayo por incorporar plana docente de excelente nivel para nuestra formación profesional y que cada uno de ellos son parte de nuestro futuro como Doctores en Gestión Pública y Gobernabilidad, quienes egresamos comprometidos de generar el cambio para mejorar la Administración Publica.

A todas aquellas autoridades que me han brindado su apoyo a pesar de su agitada agenda no dudaron en apoyarme con sus indicadores y evaluación del presente trabajo de investigación.

La autora

Presentación

Señores miembros del jurado.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo se presenta la tesis intitulada: "Gestión de cambio y calidad de Servicio de los Trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca -2016" para obtener el Grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad. Esta indagación permite enmendar la deficiente calidad de los servicios de los servidores públicos del Departamento de Tránsito y Transporte, ya que está dirigida a mejorar la calidad de servicio que ofrecen al público usuario en cumplimiento de la labor que realizan, siendo calificada como ineficiente la cual se refleja en los reclamos que realizan los administrados lo cual genera que la imagen de una municipalidad se muestre caótica, contradictoria e ineficiente. Segura del reconocimiento del aporte de este trabajo de investigación se espera las observaciones y sugerencias, las mismas que se tomaran en cuenta en beneficio de los trabajadores de los trabajadores del área de tránsito y transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca.

La autora.

Índice

Declaratoria de autenticidad.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	14
1.1 Realidad Problemática	16
1.1.1 A nivel internacional.	16
1.1.2 A nivel nacional.....	17
1.1.3 A nivel regional.	18
1.1.4 A nivel institucional.	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL	21
2.1 Trabajos previos.....	21
2.2.1 A nivel internacional.....	21
2.2.2 A nivel nacional.....	21
2.2.3 A nivel regional.	22
2.2 Teorías de la Gestión del Cambio.....	22
2.2.1 Teoría del Cambio Kurt Lewin.	22
2.2.2 Teoría Cognitiva.....	24
2.2.3 Modelo de GREINER.....	24
2.2.4 Modelo de ALBRECHT La Curva “J”.	28
2.2.5 Modelo de ADKAR.....	29
2.3. Modelos de Calidad de Servicios.	32
2.3.1 Modelo de la Escuela Nórdica	32
2.3.2 Modelo de la Escuela Americana.....	32
2.3.3 Modelo de la SERVPERF	33
2.3.4 La calidad del servicio en el sector del transporte.	33
2.4 Formulación del problema.....	42
2.5 Justificación	42

2.6 Hipótesis	44
2.7 Objetivos	44
2.7.1. General.....	44
2.7.2. Específicos.....	44
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	46
3.1 Diseño de Investigación	46
3.2. Variables, Operacionalización.....	46
3.2.1. Definición Conceptual.....	46
3.2.2. Definición Operacional.....	46
3.3. Población y muestra.....	47
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	48
3.5 Operacionalización.....	49
3.6 Métodos de análisis de datos.....	51
3.6.1 La estadística descriptiva: donde se consideran las siguientes medidas.....	51
3.6.2 Estadística inferencial: donde se consideran las siguientes medidas de dispersión.....	52
3.6.3 Aspectos éticos.....	53
CAPITULO IV. RESULTADOS.....	54
4.1 Objetivo específico N° 1	54
4.1.1 Calidad de servicio.....	54
4.1.2 Gestión del cambio.....	60
4.2 Objetivo específico N° 2 (Pre test)	69
4.2.1 Calidad de servicio.....	69
4.2.2 Gestión del cambio.....	78
4.3 Objetivo específico 3 propuesta	86
4.4 Objetivo específico 4 (Post Test)	108
4.4.1 Calidad de servicio post aplicación.....	108
4.4.2 Análisis de la gestión del Cambio Post Aplicación.....	116
4.4.3 Prueba de hipótesis.....	123
4.5 Discusión	123
CONCLUSIONES.....	127
SUGERENCIAS	129

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	130
ANEXOS	136

Índice de tablas

Tabla 1 Dimensiones de bienes tangibles	54
Tabla 2 Dimensión de fiabilidad	55
Tabla 3 Dimensión de capacidad de respuesta	56
Tabla 4 Dimensión de seguridad	57
Tabla 5 Dimensión de empatía	58
Tabla 6 Criterios a evaluar la calidad de servicio	59
Tabla 7 Dimensión de personas	60
Tabla 8 Dimensión procesos	61
Tabla 9 Dimensión de estructura organizacional	62
Tabla 10 Dimensión información	63
Tabla 11 Dimensión tecnología	64
Tabla 12 Criterios a evaluar la gestión del cambio	65
Tabla 13 Constancia de validación para Criterios a evaluar la gestión del cambio	66
Tabla 14 Coeficiente de alfa de Cronbach	67
Tabla 15 Estadística de fiabilidad de gestión de cambio	67
Tabla 16 Estadística de fiabilidad de calidad de servicio	68
Tabla 17 Estadística de fiabilidad	68
Tabla 18 Índice de dimensión de bienes tangibles	69
Tabla 19 Dimensión de bienes tangibles	70
Tabla 20 Índice de Dimensiones de Fiabilidad	71
Tabla 21 Dimensión fiabilidad	72
Tabla 22 Índice de dimensión capacidad de respuesta	72
Tabla 23 Dimensión de respuesta	73
Tabla 24 Índice de dimensión de una preocupación para mejorar el servicio que se brindan los obreros y empleados en del Departamento de Tránsito y Transporte	74
Tabla 25 Dimensión seguridad	75
Tabla 26 Índice de dimensión de empatía	76
Tabla 27 Dimensión empatía	77
Tabla 28 Variable de calidad de servicio	78
Tabla 29 Índice de dimensión de personas	78

Tabla 30	Dimensión de personas	79
Tabla 31	Dimensión de procesos	80
Tabla 32	Dimensión de procesos	81
Tabla 33	Índice de dimensión de estructura organizacional	81
Tabla 34	Dimensión estructura organizacional	82
Tabla 35	Índice de dimensión información	83
Tabla 36	Dimensión información	84
Tabla 37	Índice de dimensión de tecnología	84
Tabla 38	Dimensión tecnología	85
Tabla 39	Variable de gestión de cambio	85
Tabla 40	Índice de dimensión de bienes tangibles	108
Tabla 41	Dimensión de bienes tangibles	109
Tabla 42	Índice de dimensión de fiabilidad	109
Tabla 43	Dimensión fiabilidad	110
Tabla 44	Índice de dimensión de capacidad de respuesta	111
Tabla 45	Dimensión capacidad de respuesta	112
Tabla 46	Índice de dimensión de seguridad	112
Tabla 47	Dimensión de seguridad	113
Tabla 48	Índice de dimensión empatía	114
Tabla 49	Dimensión de empatía	115
Tabla 50	Variable de calidad de servicio	115
Tabla 51	Índice de dimensión de personas	116
Tabla 52	Dimensión de personas	117
Tabla 53	Índice de dimensión de procesos	117
Tabla 54	Dimensión de procesos	118
Tabla 55	Índice de dimensión estructura organizacional	119
Tabla 56	Dimensión estructura organizacional	120
Tabla 57	Índice de dimensión de información	120
Tabla 58	Dimensión información	121
Tabla 59	Índice de dimensión tecnología	121
Tabla 60	Índice de dimensión de bienes tangibles	122
Tabla 61	Variable gestión de cambio	123
Tabla 62	Prueba de muestras emparejadas	123

RESUMEN

La investigación titulada: Gestión de Cambio y Calidad de Servicio de los Trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital De Pomalca -2016, tuvo como objetivo determinar los efectos que produce la Gestión del Cambio en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca - 2016. Como resultado de la investigación se observa que la Gestión del Cambio tiene efectos positivos en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca – 2016. La investigación fue de tipo cuantitativa, diseño experimental. La población fue de 30 personas siendo personal de la Municipalidad de Pomalca (autoridades y funcionarios municipales). Así mismo, se entrevistó a funcionarios responsables de la ejecución de los servicios. La propuesta para mejorar la calidad del servicio se elaboró en base a los resultados de la encuesta. La validación de los instrumentos se dio a través del juicio de tres (3) expertos; asimismo permite determinar que los trabajadores del Departamento de la Municipalidad de Pomalca, se encuentra totalmente motivados e interesados para lograr alcanzar un nivel aceptable y mínimo según la opinión de los usuarios del presente estudio.

Palabras clave: Calidad de Servicio, gestión de cambio, Municipalidad.

ABSTRACT

The research entitled: Change Management and Quality of Service of Workers of the Department of Traffic and Transportation of the District Municipality of Pomalca -2016, aimed to determine the effects produced by Change Management in the Quality of Service of Workers of the Department of Traffic and Transportation of the District Municipality of Pomalca - 2016. As a result of the research it is observed that the Change Management has positive effects on the Quality of the Service of the Workers of the Department of Traffic and Transportation of the District Municipality of Pomalca – 2016. The research was quantitative, experimental design. The population was 30 people being staff of the Municipality of Pomalca (authorities and municipal officials). Likewise, officials responsible for the execution of the services were interviewed. The proposal to improve the quality of the service was elaborated based on the results of the survey. The validation of the instruments was given through the trial of three (3) experts; also allows to determine that the workers of the Department of the Municipality of Pomalca, is fully motivated and interested to achieve an acceptable and minimum level according to the opinion of the users of this study.

Keywords: Quality of Service, change management, Municipality.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Hoy en día los acontecimientos sobre políticos, sociales y económicos, en las diversas clases de organizaciones han provocado cambios esenciales, las cuales señala que, los individuos han tenido que irse transformando mediante el tiempo para adaptarse a su entorno tanto externo como interno, estos cambios suceden constantemente.

Por lo cual, se busca persuadir a los miembros de una entidad a cambiar sus ideas; las organizaciones han tenido problemas de cualidades, valores, hábitos, cultura y estructuras organizacionales con el fin de perfeccionar resultados. Seguir continuando o quedarse atrás. Sentencia tan trillada sobre todo en las organizaciones, verdad innegable que encierra empresas del sector público y privado en donde, las variaciones exigen a la misma a examinar incesantemente lo que se está realizando para neutralizarlos, más aún, si esta organización no observa estos fondos se hundirá en el retraso y deterioro en los trabajos brindados (Valencia, 2006).

Por otra parte, Mego (2013), la eficacia en el pasado se relacionaba con una labor de supervisión. Se acreditaba y evaluaba el trabajo una vez concluía, para afirmar que se encontraba conforme. Considerando que, los egipcios en la comprobación de la calidad fueron los pioneros que la emplearon en la edificación de las pirámides, Además, en la edad media los artífices producían bienes de consumo, trazaban, confeccionaban, se cercioraban de que el fruto final se acerque a la perfección y negociaban únicamente con el cliente.

Dado que en los años de 1950 y 1960, las fabricas japonesas desplegaban la misión de la eficacia desde las prácticas comenzadas por Deming en 1989, comenzando el siglo XX en la revolución fabril, entro en el régimen de la empresa apartar las diferentes actividades para lograr productos de buena calidad (Womack, Jones, & Ross, 1990).

A comienzos del siglo XXI occidente logra avanzar, en técnicas buscando la eficacia. La manera fue la fidelización de los usuarios, estimulación de la mano de obra, formación de métodos de calidad total e introducción tecnológica. Es por ello, que la calidad debe dirigirse a la cubrir las

insuficiencias del comprador actual y próximo; afirma que mejorando la calidad se avanza. Por otra parte, la creación del Comité de Gestión de la Calidad (CGC) se da comienzo en 1989 la Gestión de la calidad en Perú, educativa y técnica con este argumento, en 1991 instauró un concurso con el único fin de suscitar el impulso de la calidad, optimizar la competitividad de las empresas y aumentar su capacidad (Mego, 2013).

Luego de evaluar las resoluciones emitidas en relación a los permisos de circulación para empresas de transporte, el alcalde de Chiclayo concluyó que para mejorar la productividad era necesaria la destitución de algunos funcionarios en las áreas sensibles de la comuna. Por este motivo, el gerente de Desarrollo Vial y Transportes de la municipalidad fue removido por dejar de atender el caos vehicular y cuestionado por las resoluciones que emitió. Por otro lado, Carlos Gonzáles Núñez el sucesor en esta gerencia tendrá como misión, efectuar una campaña para la formalización de los taxistas y reordenar el tránsito en el casco central (Ruperto, 2017).

La presente investigación se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I: Concerniente al problema de investigación, formulándose y planteándose el problema desde diferentes tipos de ámbitos, aquí se detalló la importancia y justificación, las referencias a nivel internacional, nacional, local y se establecieron los objetivos que norman todo el proceso investigativo.

Capítulo II: Se ejecutó una revisión teórica trazando las diferentes teorías existentes concernientes al tema, conceptos y definiciones, así mismo, se estableció el marco conceptual, los cuales están respaldados por las correspondientes citas bibliográficas.

Capítulo III: Se estableció la hipótesis, variable, el tipo de estudio, diseño, población y muestra, métodos de investigación, las técnicas e instrumentos, y los métodos de análisis de datos.

Capítulo IV: Dirigido a analizar los resultados y discusión de los mismos.

Se precisan las conclusiones y plantean las sugerencias posibles de ser aplicadas y finalmente damos a conocer las referencias bibliográficas consultadas y los anexos que evidencian la investigación.

1.1 Realidad Problemática

1.1.1 A nivel internacional.

Según Castro (2009), sostiene que en las ciudades en América Latina mejoraron en su desarrollo gracias a la importancia que se le da al transporte público que mucho tiene que ver con los programas de metropolización que experimenta desde la mitad del siglo XX, teniendo en cuenta, la competencia con el automóvil privado obliga cambios de modelos territoriales debido a la globalización económica y productiva que se da en los últimos años, reflejada en la realidad como una crisis en el transporte público, además las políticas de control estatal del transporte son ineficaces al presentarse la necesidad de nuevas rutas de viajes y la necesidad de cubrir áreas más grandes pero con una demanda menor, que agrupadas son las responsables de contribuir con la falta de ordenamiento vehicular. Todo esto se debe por desarrollo demográfico rápido, en el transporte, un encargo público ineficiente, crecimiento territorial alterado y a la economía social disminuida en los estados en Latinoamérica. En ese sentido, los fenómenos que han afectado y afectan las ciudades latinoamericanas han favorecido a afrontar la problemática del transporte urbano obteniendo como resultado el desarrollo de estas localidades. Entonces podemos observar que en diversos casos ha favorecido las irregularidades del momento en cuanto a progresos en la calidad de vida y sostenibilidad, es por ello que, podemos ver los servicios de media y larga distancia, nacionales e internacionales, transportes para escolares, también encontramos taxis, minibuses, combis, remises, transportes corporativos, líneas de transporte interurbanos, ferrourbano.

Los sucesos políticos, sociales y económicos, se da a un nivel mundial, provocan cambios esenciales en las distintas organizaciones, las cuales, al igual que los individuos se han renovado a través del tiempo, para adaptarse al medio interno y externo. Estos cambios se dan continuamente; por lo cual, Valencia,

(2006), señala que “las organizaciones tienen problemas al tratar de convencer a sus miembros de cambiar sus ideas, valores, actitudes, costumbres, cultura y estructuras organizacionales en pro de mejorar resultados” (p. 25).

Básicamente para responder a la necesidad del Transporte masivo en Córdoba la cual concentra la mayor cantidad de líneas que integran la red vial principal siguen el patrón de ordenamiento urbano de los grandes corredores, llegando casi todas al centro de la ciudad recorriendo ómnibus y trolebuses en sus rutas troncales, aquí encontramos la mayor cantidad de líneas. Además, podemos observar que las calles del centro de la ciudad son casi siempre en un solo sentido, los retornos se realizan por rutas que no reúnen las condiciones técnicas para unidades de ómnibus y trolebuses que son de mayor tamaño, donde se juntan el transporte público y privado. Contribuye así a que muchas zonas del alrededor se hallen comparativamente lejos de esta centralidad en el transporte, por esta razón es acusado directamente de mayores tiempos de viaje y que faltan rutas de transporte, lo que lo hace desigual e ineficiente, trayendo como consecuencia desequilibrios sociales donde podemos observar con claridad que falta mucho por avanzar (Castro, 2009).

1.1.2 A nivel nacional.

Para señalar alguna vía o calle se debe evaluar el comportamiento de los conductores y peatones que transitan día a día. También se debe tomar en cuenta la señalización existente y evaluar si requiere mantenimiento, modificación o actualización

La problemática que desafía el transporte público, es observada por el usuario final, lo que frente a la ineficacia de las autoridades pone sus propios criterios para perfeccionar la calidad del servicio, desconociendo que existen instituciones quienes deberán hacer cumplir las normas que se encuentran relacionadas al transporte. (Como Señalizaciones, 2016). Los inconvenientes estructurales en las vías debido al incremento de unidades no acreditadas (piratas), hace que los tiempos de viaje acrecienten originando congestión, que se propaga en el mayor tiempo de viaje y además en el incremento del desperfecto técnico del medio de transporte, produciendo el aumento del precio

del pasaje Así mismo, la normatividad vigente que otorga las facultades en materia de tránsito y transporte a la municipalidades distritales y provinciales es restringida en cuanto a las funciones que puede ejercer (Ley N° 27972, 2003).

Quienes hace uso del servicio de transporte desconocen sobre las normas que regulan el tránsito y transporte terrestre a nivel nacional (Decreto Supremo N° 016-2009-MTC, 2009; Decreto Supremo N° 017-2009-MTC, 2009); sumado que la municipalidad no controla la calidad brindada del servicio de transporte público, el mismo que tiene su propia norma, además no existen talleres dirigidos a los transportistas ni programas para perfeccionar la calidad del servicio brindado que sean auspiciados por la Municipalidad (Cahuana, Huamán, Aivar & Atao 2013).

1.1.3 A nivel regional.

Coparcondori (2009), manifiesta que, en los países de América Latina, el transporte público es catalogado con niveles de primacía social alta-intermedia e intermedia como una demostración de *calidad de vida*. Cuando la frecuencia y velocidad de los autobuses, es admisible se puede confirmar que el tipo de calidad del servicio de transporte público urbano en el mundo es óptimo, tomando en cuenta su aspecto más significativo. Así mismo, los países en vía de desarrollo y su régimen de autobuses es significativo en costes globales, incluyendo los costes de operador y de usuarios; esto se debe a la gran cantidad de autos que transita por las vías urbanas, frecuentes a los autobuses. Además, se pueden adicionar los recientes sistemas de comunicación y una especializada infraestructura, mejorara el caos en el transporte, especialmente. También se puede ver un modelo teórico organizacional empresarial (organizaciones y banqueros), basándose en las condiciones legales y activas, de este modo el servicio del transporte público urbano será el reflejo de contar con los aspectos técnicos administrativos, Moncada. Además, el sistema de transporte público de pasajeros (STPP), la calidad del servicio lo define la actuación de las relaciones entre las primordiales variables que combinan. Cabe precisar que el comportamiento y calidad del transporte urbano se han visto seriamente afectados por las políticas liberales y la globalización; así mismo se traza las políticas de transporte público del gobierno, desincentivos para el transporte

privado e incentivos para el uso del transporte; son tres variables a evaluar para contrastar el régimen de calidad del transporte público. Por otra parte, cabe recalcar que el tanto que guardan los cambios del gobierno y el modelo económico que preside el mercado son puntualizan en la eficacia del servicio urbano. Finalmente, se debe cumplir con su pertinente regularización ya que es un servicio público esencial de este modo conseguiremos como consecuencia la calidad que se espera del servicio de transporte público urbano, Por otro lado, para dar solución a este problema propone reparar la estructura vial del transporte público urbano informal a nivel nacional, y a nivel local se proyecta crear una agencia de inteligencia que vigilara la calidad del servicio de transporte público urbano vigilando la seguridad pública y vigilando de no contaminar el medio ambiente.

En la actualidad Sol y Mar Pimentel, empresa local que, por su poca, habilidad en el mercado competitivo, no ofrece la calidad de servicio que esperan los usuarios Pimenteños y Chiclayano, según las leyes instituidas por el Ministerio de Transportes, de este modo logran obtener poca rentabilidad, y al no sentirse conformes con el servicio que ofrecen a los usuarios; ellos escogen los servicios de otras empresas del mismo medio (Coparcondori, 2009).

1.1.4 A nivel institucional.

Los servidores públicos que laboran en el Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, no demuestra predisposición para desarrollar la demanda, quejas y reclamos que se presenta a menudo en el transporte y servicio público de pasajeros, presentadas por los operadores; así como quienes hacen uso del servicio del transporte, lo cual hace deficiente la gestión que se ejecuta; teniendo en cuenta que son los pasajes quienes sienten diariamente el malestar debido al desorden, unidades de transporte obsoletas y clandestinas y sobre todo una mala atención a los usuarios, crea un caos en el transporte público, lo cual se repercute en los aspectos económicos y sociales de la ciudadanía, problemática que hasta el momento no ha podido ser solucionada, sino por el contrario se ha empeorado.

Así mismo, se ha podido divisar que no existe un compromiso de los funcionarios público en las actividades que realizan en el Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, los cuales ascienden a 30 trabajadores entre el personal administrativo y de campo: 10 escogidos, 10 contratados por la nueva gestión Municipal y 10 trabajadores han sido incluidos con un proceso judicial, que ejecutan operaciones tales como, el otorgamiento de licencias de conducir para moto taxi, internamiento de vehículos cada vez que la comisaria del lugar realiza operativos y en algunos casos es necesario que estos sean internados en el DOV (Deposito oficial de vehículos), entre otras funciones.

Finalmente, se puede establecer que no existe iniciativa por parte de los funcionarios públicos del Departamento, en formular proyectos que den solución a los requerimientos presentados por los operadores de transporte y de quienes hacen uso del servicio; repercutiendo todo ello en un servicio de deficiente calidad, y que de seguir con estas deficiencias se corre el riesgo de que incremente el caos de trasporte público del distrito con repercusión negativa en el aspecto aspectos económicos y social de los ciudadanos, y lo que es más grave todavía, se ponga en riesgo la vida de los ciudadanos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

2.1 Trabajos previos

2.2.1 A nivel internacional.

Mares (1996), en la ciudad de Monterrey del país de Uruguay. Se encuestaron a 200 personas en diferentes partes de área Metropolitana de Monterrey y se llegó a determinar que hay una enorme importancia en los beneficiarios sobre la comunicación de recorridos, además, los usuarios disponen de Tiempo para bajar, descensos en lugares indicados, educación del Operador, pulcritud dentro del camión, medio para avisar el descenso, orden al subir, obediencia a los señalamientos, y un camión en buen estado.

Para Valencia (2006), existen deficiencias enormes de altos y bajos mandos, por lo que se generan bastantes gastos de operación y una deficiencia en el servicio que se brinda, por ende, se necesario un proceso de concientización y reflexión, así también un proceso de cambio en su cultura, costumbres, actitudes, valores, etc., para logrará obtener mejores resultados. Por otra parte, los sucesos políticos, sociales y económicos, se da a un nivel mundial, que provocan “cambios sustanciales en las diversas organizaciones, las cuales al igual que los individuos han tenido que renovar a través del tiempo para adaptarse a su medio tanto interno como externo” (p. 20).

2.2.2 A nivel nacional.

Alvarez y Cerna (2013). En una población de 1,223 y 127 microempresarios de microbuses como muestra, se determinó que el servicio público de transportes bajo la informalidad de asociados los microempresarios de los microbuses de pasajeros operan regidos por políticas internas regidas a un sistema de ganancias económicas y pago de sus colaboradores. Sin tener en cuenta el cumplimiento de obligaciones tributarias y laborales. Se determinó que al no contar con una flota propia de vehículos propia la empresa del transporte público, se ven obligados a realizar contratos con terceras personas y tercerizar el servicio, dueños de los vehículos que brindan directamente el servicio de transporte público.

Los colaboradores y sus familiares no se les permiten acceder a los beneficios sociales obligatorios que una relación formal sobrelleva y que permite un mayor bienestar para ellos debido a la informalidad existente de los propietarios de los microbuses. Por último, la recaudación tributaria es baja por que cerca del 96% de microbuses en circulación del servicio público del transporte de pasajeros son ilegales y la provincia de Trujillo tiene un impacto en la correcta medición de los ingresos (PBI) (Alvarez & Cerna, 2013).

2.2.3 A nivel regional.

Coparcondori (2009), en la provincia de Chiclayo, tuvo como tipo de investigación descriptiva y analítica y un modelo no experimental. El estudio tuvo una población de 8,410 y una muestra 239 usuarios. Llegando a las siguientes conclusiones que a consecuencia de la falta de capacitación y atención a las necesidades en la empresa Sol y Mar Pimentel S.R.L, se desarrolló un desempeño ineficaz y deficiente, comprometiendo la calidad de servicio y atención al cliente dentro de las instalaciones de la organización. Además, que la empresa no posee con un local adecuado e infraestructuras físicas, en donde los usuarios se sientan seguros y cómodos. Asimismo, nunca se preocupó en organizar capacitaciones, talleres o seminarios para sus trabajadores. Por otro lado, la calidad de servicio se ve reflejada en una buena infraestructura, cortesía, trato amable, respeto, ser escuchado, pulcritud, y ser informado sobre el servicio que se brindara. Concluyendo que la Empresa Sol y Mar Pimentel, deben optimizar la calidad del servicio, su imagen en el mercado y así elevar sus ingresos con un modelo de calidad atención y servicio al usuario.

2.2 Teorías de la Gestión del Cambio

2.2.1 Teoría del Cambio Kurt Lewin.

Los prototipos fundamentales de su diseño teórico son el sistema de fuerzas, el tránsito, el espacio vital, la meta y el conflicto, En 1993, Lewin, Crea un modelo que intenta entender el proceder de las organizaciones a través de la física. Se señaló que de este estudio concreta tres tipos de conflicto:

a. Aproximación – aproximación. Dos fuerzas de misma magnitud ejerciendo su fuerza en sentido contrario nace al existir dos posturas completamente contrapuestas, dentro de una organización, que no accede llegar a un acuerdo (Cloninger, 2003).

b. Aproximación - evitación. En organizaciones se da este compromiso por medio de la resistencia a una situación provocada por una fuerza de repulsión, hacia una misma localización, donde una vez determinado un objeto, se requiere de esfuerzo para ejercerlo (McClelland, 1989).

c. Evitación - evitación. Cuando el individuo o una empresa están expuestos a dos fuerzas contrarias de rechazo (Cloninger, 2003).

De acuerdo con González en 1997, cuando los modelos de comportamiento de actitudes cambian en la organización al cual integran se origina el cambio individual de manera eficiente, pretender cambiar a la persona, sin querer transformar al grupo, va a provocar una mayor resistencia lo que sería prudente modificar la conducta grupal que espera la Teoría de campo (Martín, Cano, Zavallos, & Mora, 2009).

Tres etapas diferenciales se contemplan cambio grupal según la estrategia propuesta por en 1997, González, propone: Principalmente, al momento de disminuir las fuerzas que entran en tensión se trata de reducir la tensión del grupo disminuyendo fuerzas que ingresan en acción, a esto se le nombra descongelamiento del nivel actual, seguidamente, resolución de conflictos. Una locomoción en términos lewinianos a otro nivel. Una vez sometidas las fuerzas que intervienen se origina un movimiento y, por último, Con objeto de consolidar el nuevo cambio se da el estancamiento de la nueva situación, produciendo un deterioro en las fuerzas anteriores Según Martín et al. (2009), Lewin introduce otro aporte a la teoría del cambio y por ende al comportamiento organizacional y no es más que la metodología de indagación–acción: coordinando la intervención de todos aquellos que constituyan parte del diseño y realización de dicho experimento el investigador tiene que conseguir la cooperación de la organización. Es por ello que, toda exploración con conjuntos naturales, según Gonzales debe contener en sus objetivos el alcance de los

beneficios existentes para las organizaciones y grupos en los que investiga. Por tanto, se debe contener objetivos prácticos y teóricos en toda indagación de grupos naturales.

2.2.2 Teoría Cognitiva.

A) Modelo de probabilidad: Petty y Cacioppo.

La teoría de la persuasión; se centraliza que los seres humanos adoptan una medida de cambio, piensan en este mensaje; en las evidencias que lo forman y en aquellos que no usan, y no en el propio mensaje. Martín et al. (2009), al respecto, se puede indicar que distintas investigaciones de este modelo de Petty y Cacioppo han justificado su certeza. Entonces, todas las formas que han sido reformadas a por medio de la ruta central se vuelven más firmes que las modificadas a través de la ruta periférica. En este sentido, se han dado cuenta que cuando los mensajes persuasivos no se observan atractivos para la empresa la potencia no está influenciada por los argumentos que contiene. Por lo tanto, cuando el mensaje no es básicamente importante para el receptor, la estimulación hacia el cambio corresponderá llegar mediante la ruta periférica.

2.2.3 Modelo de GREINER.

Al inicio fue publicado por Larry Greiner en Harvard Business Review en 1972 con el nombre de: Evolución y revolución conforme las empresas crecen, toma como base a cinco factores: tiempo de la empresa, como: dimensión de la empresa (medido en cantidad de empleados y nivel de ventas), períodos de evolución (entendidas como alargados períodos de tiempo en los cuales no ocurren evoluciones importantes en las prácticas de las empresas) además, los períodos de revolución (ciclos de tiempo donde si ocurren cambios importantes en las prácticas empresariales), y por último tasa de evolución de la organización (en general el contexto competitivo en el cual se involucra) (50Minutos.es, 2016).

Edad de la organización. El tiempo influye a medida para que ciertos periodos en el ciclo de vida de una empresa favorezcan a la institucionalización de maneras administrativas, la tendencia es que con el avance del tiempo las cualidades y conductas se institucionalizan. Además, tanto las prácticas

corporativas como las actitudes gerenciales cambian o en todo caso, con el tiempo tendrían que cambiar, para dar paso al crecimiento de la organización. A la igual forma, que las personas, la edad de la organización se vincula a un proceso de aprendizaje. En la práctica, estos aprendizajes pueden aparecer errores formalizarse y persistir en el tiempo (Barbero, 2006). **Tamaño de la organización.** No se puede negar que el tiempo no es el único mecanismo que concluya la estructura. La solución a las dificultades que broten (nuevos niveles de jerarquía además encontraremos funciones nuevas) como también (los problemas de coordinación siempre deben superarse y la dificultad al comunicarse no se debe quedar allí se debe buscar la solución.) de tal modo tienden a cambiar cuando la cantidad de trabajadores se eleva y la cantidad de las ventas y como resultado también se eleva los problemas de comunicación y coordinación teniendo en cuenta, que crean nuevas funciones, surgen más niveles en la jerarquía administrativa, colaboradores se interrelacionan más. En general, según Ramio y Ballart (1993), se cree que las instituciones de gran tamaño, varios modos de toma de decisión pueden seguir una formalidad y si la dimensión de la empresa traspasa cierto umbral, las prácticas se volverán rutinarias y las decisiones se observan con un mayor grado de formalización. **Tasa de crecimiento de la organización.** A sectores industriales de desarrollo rápido le corresponden períodos graduales más breves además los períodos de progreso la prontitud en que una institución percibe la revolución como asimismo está afectada también por esta extensión. Así también, la celeridad con que una empresa se relaciona y se percibe con el ambiente y mercado que ciñe la empresa las etapas de revolución y evolución. Observaremos si nos encontramos frente a grados de alta rentabilidad revoluciones retrasadas. **Etapas de evolución.** Son fases de progreso sostenido donde no ocurren dificultades graves, asimismo, conforme va transcurriendo el tiempo, se hace claro otro fenómeno que se le denomina tiempo evolucionario y es desarrollo prolongado, pasada una crisis surgen estos periodos de quietud, en que la sociedad apoyara el proceso de adelanto y decide permanecer con un modelo de gestión. Existen dos modos de desarrollo en las organizaciones: por evolución, que son fases de crecimiento, lento y continuado, y por revolución, establecido por fases cortas, de perturbación producidos cuando por el tamaño de la empresa, los modos de dirección y gestión que predominan en un tiempo

de desarrollo abandonaron ser las más beneficiosas, y nace así un tiempo de crisis llamada fases de revolución. **Etapas de revolución.** Sitúan en evidencia una dificultad peligrosa en las habilidades administrativas. Mantener maneras tradicionales y no modificar los cambios que son necesarios a cierta edad/tamaño de la empresa esto, puede provocar efectos perjudiciales tanto en la prolongación de la organización como de los colaboradores dentro de la empresa. Se deberá tener en cuenta, la misión anterior, para una cantidad más pequeña estuvo bien y un tiempo anterior y necesitan una actualización que vaya de la mano con el momento.

Según Salvatore (2012), este modelo de progreso discontinuo, en que cada fase de avance, la organización necesite adoptar una configuración determinada, que vendrá a ser determinada por las relaciones entre la estrategia, tamaño, edad, estructura de la organización y el entorno. Por lo que cada periodo se divide en dos períodos, a las que Greiner llamó evolución (periodos prolongados de crecimiento en que no hay grandes cambios en la organización); este modelo narra un proceso basado en la dialéctica hegeliana, en donde se traza una hipótesis que pasa a tesis, y ésta, a su vez, crea su propia antítesis. Además, establece que toda empresa desarrolla y este mismo incremento la exige a cambiar tanto, su liderazgo como su organización. En este contexto y revolución (periodos previsibles de cambio importantes en la organización). Si la empresa no prospera esta crisis, no progresará e irremediamente tendrá que prepararse a desaparecer. Cada momento de desarrollo se verá afectada por una crisis fundada por las mismas circunstancias que le admitieron el progreso inmediato anterior. Por el contrario, la dificultad es superada y seguirá desarrollándose y progresando hasta que surja otra nueva crisis, que al superarla a su vez le permitirá desarrollarse o pondrá en entredicho su existencia. Un modo de gerencia determina que el crecimiento de una organización cada, y cada fase de revolución, se caracteriza por un problema.

Fase de creatividad. Se identifica por el individualismo del emprendedor y por la remarcada figura de actividad creativa a medida que la organización crece, el que empezó la empresa no puede seguir ejecutando un trabajo en solitario, por lo que se origina una dificultad de liderazgo y con la imperiosa

necesidad de un gerente general y entendiendo el empresario que debe dar un paso al costado, iniciando el camino hacia la siguiente fase. En el comienzo, la comunicación es informal y fluida, la motivación está en la disposición emprendedora y con ella, la creación de productos novedosos buscando encontrar también mercados nuevos. **Fase de dirección.** Sobresaliendo de forma triunfante la anterior etapa, con una fase organizacional funcional, fraccionando claramente el trabajo, planificando, incentivando y presupuestos, estableciendo la comunicación y teniendo sistemas de inventarios y ventas, además nos mencionan que, pocas empresas perciben un período de evolución mantenido; conforme va madurando la empresa, la experiencia del equipo humano crece cada día y también sus conocimientos de este modo, se señala que, esta situación obliga mayores dosis de responsabilidad; esta exigencia dirige a una crisis de autonomía que se soluciona mediante la delegación (Barbero, 2006). **Fase de delegación.** Aquí se forma una estructura organizativa descentralizada a favor de la delegación de responsabilidades ya que se cuenta con mandos medios, se poseen bonos y centros de costos. Por su parte, Según Greiner, en este tiempo pueden originar conflictos ya que los altos ejecutivos manifiestan que han perdido el mando de las operaciones (crisis de control), obligando adoptar trabajo en equipos y técnicas de coordinación (Ramio & Ballart, 1993). **Fase de coordinación.** al establecer los sistemas formales de coordinación se da solución a la crisis de control casi siempre, se reúnen en grupos de productos las unidades descentralizadas y la planificación formal y el personal de asesoría encuentra su lugar en la institución, en esta fase al llegar a ser organismos de gran magnitud y complejidad las empresas siempre alcanzan un alto grado de burocratización, esta situación trae consigo una nueva crisis. **Fase de colaboración.** Se caracteriza por que la gerencia se vuelve más flexible, se crean equipos de trabajo interdisciplinario, organización matricial, mecanismos de control más sencillos y se cuenta con un sistema de información más adelantado. En esta fase la espontaneidad es de mucha importancia en la gestión empresarial basándose en el equipo y en fuertes relaciones interpersonales (Barbero, 2006). **Fase de alianzas.** Esta sexta fase agregada por Greiner en el 1998 la organización busca soluciones externas mediante fusiones y adquisiciones, redes o alianzas.

2.2.4 Modelo de ALBRECHT La Curva “J”.

El modelo de Lewin, Karl Albrecht en 1920, asesor de empresas, experto en el conocimiento de servicio de calidad total y conferencista, es un especialista en gerencia de servicios; se debe considerar las estrategias de organización, que se han utilizado en la última década; así mismo las empresariales dan valor a la idea de servicio del cliente interno, afirmado la convicción primero del usuario que se encuentra dentro de la institución luego los de afuera. Cabe resaltar que, en el 2002 se introduce algunos progresos al modelo, de hecho, ya en el 1992, en su libro servicio al cliente interno, en donde priorizaba las funciones de los clientes internos (Suárez & López, 2010): a) Puede decaer al comienzo la calidad del servicio causada por el cambio; b) Los errores siempre van a estar presentes, c) Por la costumbre de realizar las cosas en el viejo modo se encontrará resistencia, d) Van a desaparecer el escepticismo y confusión. Cuando se observe el bienestar esperado que trae el cambio. Manejando otra herramienta y nuevas formas de trabajar.

A pesar que, Karl Albrecht y Jack Carson, hace más de una década convierten popular en sus libros, la frase de cliente interno; **la excelencia de los servicios y la revolución de los servicios**; su utilización no ha dado rendimientos, esto, que cualquier colaborador de cualquier área que pertenezca a la empresa termine siendo un consumidor nuestro quienes razonan de esta manera se equivocan lastimosamente al que el usuario-trabajador cobra y no paga. Domínguez (2006), menciona que: Existe un cliente de una categoría parecida o de más importancia para la empresa, que sirve de soporte y que le contribuye a elevar sus utilidades y a posicionar el negocio y sus productos interno ya que cliente no solamente es quien tiene una relación comercial con su empresa y hacia los cuales debe manifestarse un valor agregado que se pueda ver, si no que existe otro, el cliente interno.

¿Qué sucede con la comunicación interna?, tal como lo señala Albrecht: hoy en día viven las personas una dificultad del significado. Además, al no comprender por qué está detrás del qué la humanidad no se sienta seguras de sí mismas. Las cosas para ellos ya no se ven claras, por esta razón es que asegura en su investigación que no es fácil cualquier transformación y antes que

todo empiecen a mejorar, se presentara una baja al poner en práctica un nuevo proceso (parte baja de la curva J) pudiendo concluir que después comenzara a mejorar el nuevo desenvolvimiento (parte alta de la curva J) (Domínguez, 2006).

2.2.5 Modelo de ADKAR.

Según Gil (2013), nos señala que el modelo tiene 5 etapas:

a. Conciencia del cambio. ¿Por qué es necesario el cambio? para tener éxito en la transformación la clave debe ser que se den a conocer el cambio o cambios a todos en la organización más aún si son trascendentales mediante una buena comunicación proyectada (Gil, 2013).

b. Deseo. Para, todo el personal de la empresa debe poseer el anhelo e incentivo necesario de ser parte en la transformación o modificaciones a ejecutar, esto con objeto contener su ayuda y colaboración en el cambio. Evidentemente, esto se consiguiera si antes hubo una campaña de concientización que la mejora es necesaria (Gil, 2013).

c. Conocimiento., se afrontará dos tipos: Como lograr y como cambiar después de realizado el cambio. De allí la importancia de saber por qué deberíamos de cambiar. Toda organización u persona debe saber cómo cambiar (Gil, 2013).

d. Capacidad – Habilidad. Tiene que apoyarse a los trabajadores en el instante y pasado el cambio con aprendizaje y práctica. A tal modo alcanzara las nuevas habilidades y comportamientos que requiere la empresa, ya que se tiene que utilizar las habilidades escondidas de los colaboradores y que estas a la vez se plasmen (Gil, 2013).

e. Refuerzo. Para conservar el cambio deben ser reforzados para mantener y estabilizar la nueva situación, de no en existir un refuerzo los trabajadores y organizaciones después del cambio logrado se perderá estabilidad entonces se corre el riesgo de volver a las condiciones iniciales, a su viejo comportamiento (Gil, 2013).

2.2.5.1 Conceptos.

2.2.5.1.1 Gestión.

Según Davila (2015) El término gestión, “abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de estos recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos” (p.79).

2.2.5.1.2 Cambio Organizacional.

Aguilar, Arana, López, Miranda, Remus y Romero (2017), define: “el cambio organizacional como la capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufra el medio ambiente interno o externo, mediante el aprendizaje” (p.3).

2.2.5.1.3 Gestión del Cambio.

Noguer (2010) señala que “la gestión del cambio es el gobierno de aquel conjunto de procesos y acciones que nos garantizan que los cambios significativos en una organización se apliquen de una manera legitimada, ordenada, controlada y sistemática” (párr.2).

Se define como un conjunto de actividades dirigidas a encaminar las expectativas de las personas, la cultura y la organización para conseguir que entiendan, admitan y efectúen los cambios deseados. En este contexto, se encuentra asociado a que para el logro de sus objetivos estratégicos una organización tendrá que realizar un proyecto donde se encuentren el desarrollo de estas actividades que buscan el cambio. (Piña, 2015)

2.2.5.2 Dimensiones.

Las personas (Trabajadores). Cuando una sociedad se desarrolla, las necesidades de sus gentes también *Dimensiones de la Gestión del Cambio.*

1. *Las personas (Trabajadores).* Cuando una sociedad se desarrolla, las necesidades de sus gentes también cambian. En estos tiempos los obreros y empleados no solo trabajan para satisfacer sus necesidades fisiológicas y de su

familia, además, también necesitan el reconocimiento por parte de la empresa de su aportación al trabajo, quieren una capacitación, anhelan una seguridad, esperan sentirse realizados y considerados, todo esto también influirán de alguna manera en la empresa (Porret, 2010).

2. *Los procesos.* Señala que la modelización de los sistemas sirve como base a la Gestión por Proceso, donde se relacionan mediante vínculos causa-efecto (Rincon & Fernando, 2012)

Al satisfacer a todas las personas que forman parte del círculo vital de la empresa con eficacia entonces se habrá logrado de la gestión. Todos los procesos de una organización se desarrollan de forma coordinada, cuando se logre mejorar la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general) entonces se habrá logrado el propósito final de la Gestión por Procesos (Rincon & Fernando, 2012).

3. *La estructura Organizacional.* Aunque La estructura Organizacional es compleja se representa gráficamente mediante el organigrama, forma en que los órganos y cargos están distribuidos en los diferentes niveles (grados) y en los diversos Departamentos de la Empresa (Orozo, 2007).

4. *La información.* Una organización para subsistir y desarrollarse, necesita recibir información entonces sin información una organización no podrá comunicarse, estará aislada, sin orientación, ignorando lo que le interesa de su entorno (Porret, 2010).

5. *La Tecnología.* La competencia obligará a innovar de no ser así la empresa iniciará su decadencia, la tecnología va a influir decisivamente en el producto y, como resultado, el mercado terminará rechazando o aceptándolo (Porret, 2010).

Pettigrew y Whipp, (1993), distinguen entre tres dimensiones del Cambio estratégico a) Contenido: (Objetivos, Propósitos y Metas) – QUE, b) Proceso: (Puesta en Práctica) – COMO, c) Contexto: (El entorno Interno y Externo) – DONDE).

Según la Investigación que se realiza, se considerará las dimensiones: a) Las personas, b) Los Procesos, c) La Estructura Organizacional, d) La Información y la tecnología según Pina (2015). En la implementación de la Gestión del Cambio se deben considerar las dimensiones: a) Motivación, b) Comunicación, c) Capacitación, d) Transferencia de conocimiento.

2.3. Modelos de Calidad de Servicios

2.3.1 Modelo de la Escuela Nórdica.

López (2009) señala que el modelo más conocido de la Escuela Nórdica de Marketing de Servicios es el propuesto por Grönroos, quien propone la existencia de dos factores que se establecen la calidad de un servicio:

a) La Calidad Técnica o Resultado del Proceso de Presentación del Servicio: los clientes reciben, lo que se ofrece en el servicio. Está basado en las características inherentes al servicio (apertura, cierre de caja, ente otros), por eso los clientes tiene un criterio más objetivo y menos dificultad al momento de evaluar (López, 2009).

b) La calidad Funcional o aspectos relacionados con el proceso: Se le conoce también como calidad relacional, es la forma que se presta el servicio. Está ligado directamente con el personal de servicio y el cliente o cliente – empleado (López, 2009).

2.3.2 Modelo de la Escuela Americana

López (2009), En la escuela americana de Parasurman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL. Es el planteamiento más utilizado, sin duda alguna por los académicos hasta el día de hoy, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala. Tomaron en cuenta, al “paradigma de la desconfirmación, al igual Grönroos, para desarrollar un instrumento que les permitiera la medición de la Calidad de servicio percibida” (p. 45). Esta herramienta les permitió acercarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación.

Por otra parte, López (2009), que el desarrollo de los modelos Gaps o discrepancias, es el que va a precisar la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores del servicio (el que va a dar y las expectativas que puede tener).

2.3.3 Modelo de la SERVPERF

Duque (2005), señala que, en 1992, Cronin y Taylor, quien establece “una escala concisa que SERVQUAL y el llamarón SERVPERF. Esta nueva escala está basada en la valoración de las percepciones, con una evaluación similar a la escala de SERVQUAL, la cual tiene en cuenta tanto las expectativas como las percepciones” (p. 71). Esta escala tras una revisión de la literatura existente, según estos autores nos ofrece un considerable apoyo teórico. “Esta escala intenta superar las limitaciones de utilizar las expectativas en la medición de la calidad percibida, sin definir concretamente el tipo y el nivel de expectativas a utilizar (expectativas de desempeño, experienciales, predictivas, normativas, etc.)” (Duque, 2005, p. 72).

2.3.4 La calidad del servicio en el sector del transporte.

Duque (2005) Se han originado grandes cambios socioeconómicos, la reforma de las pautas de comportamiento social sobre la calidad de vida, calidad de servicios, y requerimientos del cuidado ambiental, han originado una movilización del ofertante hacia el consumidor donde el sector del transporte tiene un papel importante. Como consecuencia de la Revolución de la Información están entrando con tenacidad en el transporte nuevas tecnologías y de envío de datos buscando una gestión inapreciable que permite aumentar la calidad del servicio y una reducción de costos. Otros aspectos de estos proyectos, es su sistema de información geográfica que están ayudando a la gestión del transporte de mercancías. Estas tecnologías (TIC) afectan de tal manera en los clientes que buscan un mercado de transporte sin trabas en el que los límites nacionales y morales no detengan el tránsito ni interfieran la elección de la combinación ruta/medio de transporte más adecuada. En el transporte de mercancías existe un conjunto de medidas que el cliente observa de un operador en cuanto a la calidad del servicio como la responsabilidad,

fiabilidad, seguridad, flexibilidad, tecnología y rapidez y controlen las relaciones entre destinatarios y transportistas. Entonces para la buscar el progreso y la protección de estas se necesita el impulso y la formulación de un sistema de calidad que tenga control efectivo de las mismas.

a) Reclamaciones – Servicios - Transporte / Servicios-Transportes totales, b) Presupuestos aceptados / Presupuestos totales, c) Pedidos de servicios fuera de plazo / Pedidos de servicios totales, d) Envíos urgentes / Envíos totales, e) Capacidad de carga libre en transporte / Total capacidad de carga contratada, f) Margen de beneficio por tipo de transporte / Total de tipo de transporte, g) Beneficio por clientes, h) Satisfacción de los clientes según Cedeño y Caracés (2010).

En este sector saber las necesidades del cliente y para poderlas satisfacer no es difícil que el usuario se dé cuenta el servicio que recibe y compararlo con lo que la espera, para diferenciar la organización de otras empresas, de esto se deriva una ventaja de competencia además también podrá comparar costos para los transportistas y destinatarios donde las ganancias son escasas y el objetivo es mejorar. Es hoy una necesidad elevar la calidad de este imprescindible servicio que prestan las diferentes empresas de servicio de transporte. Los resultados de todo redundaran en la economía de los transportistas que contribuye al PIB crea empleo y generan unidades empresariales (Cedeño & Caracés, 2010).

2.3.4.2 Conceptos.

2.3.4.2.1 Calidad.

Para Arias (2005), el conglomerado de características que tiene un producto o servicio, así como su nivel de satisfacción de los requerimientos del usuario. Teniendo en cuenta que, la calidad recomienda que el producto o servicio debe cumplir con las funciones y especificaciones para las que fue diseñada y que tendrá que ajustarse a los requerimientos de los consumidores o clientes del mismo. De este modo, la competitividad exigirá además que todo ello se logre con rapidez y al mínimo coste, siendo así que la rapidez y bajo coste

serán, con toda seguridad, requerimientos que el consumidor del producto o servicio siempre espera obtener. Por otra parte, la Norma ISO 8402 establece que la Calidad es la totalidad de las características de un ente que le confieren la aptitud de cubrir necesidades implícitas o explícitas.

Por otro lado, Cuatrecasas (2010) señala que: La norma DIN (Instituto de Normalización Alemán), establece que la calidad en el mercado representa el conjunto de todas las propiedades y características que debe reunir un producto, que son apropiadas para cubrir un mercado exigente y satisfacerlo a donde va destinado.

Según Publicaciones Vértices (2008), también señala que calidad viene a ser la reunión que se relacionan directamente satisfaciendo necesidades manifestadas o escondidas (necesidades que ninguna empresa atendió pero que son demandadas por el público) de los clientes.

2.3.4.2.2 Servicio.

Es un conjunto de características del producto y/o servicio que no se ven, pero son percibidas por el cliente derivado de sí que tan bueno es o que tan reconocido está en el mercado y el precio que tiene (Publicaciones Vértices, 2008).

2.3.4.2.3 Calidad del Servicio.

Es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio. Es la capacidad de cubrir a plenitud al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos (Alvarez, Chaparro, & Bernal, 2014).

Seto (2004) señala Barroso, manifiesta: La calidad del servicio viene a ser la comparación de lo que se espera recibir con lo que se recibe cubriendo anhelos y expectativas esperadas.

Equivocadamente se pensaba que la filosofía y las técnicas de calidad desde tiempo remotos eran solo para empresas fabriles, hoy en día el mercado de servicios es muy grande y muchas empresas han sobresaliendo de su competencia al poner en practica esto conocimientos. No Obstante, el servicio

es un proceso cuyo fin principal es la plena satisfacción del cliente que será medida de inicio a fin, muy separada de los aspectos puramente materiales, la gestión de adquisición, operaciones y el funcionamiento de los factores que interactúan en el proceso. Johnston; expresa que la calidad de los productos existe en las empresas de prestación de servicios, la calidad de lo que se ve, que serían lo que se agrega al producto y/o servicio que son entregadas para el empleo y cubrir una necesidad del cliente que lo consume, Además, lo que no se puede apreciar, que sería el modo que recibe el servicio, y la forma como es considerado y tratado. Cedeño y Caracés (2010) sostiene: podemos distinguir claramente que la calidad en la prestación de servicios interrelaciona aspectos técnico-organizativos, socio-cultural y socio-psicológico comunes de la propia actividad, de orden económico. Los elementos que interactúan en el proceso de prestación del servicio son: **los humanos**, representados por los miembros del colectivo de trabajo que se encarga de los usuarios; **de organización**, representados por aspectos dinámicos cualitativos de la organización (procedimientos, turnos, vías, métodos de trabajo, etc.); **de ambiente**, formulados por condiciones físicas, higiénicas y estéticas (Duque, 2005).

En la actualidad se aceptan diez factores claves en la calidad del servicio (Cedeño & Caracés, 2010):

1. Es muy importante Escuchar al cliente para darle lo mejor en cuanto a calidad del servicio que pide.
2. Los empleados deben ser entrenados y educados para conocer su realidad de clientes internos y poder cubrir las necesidades del mercado de afuera.
3. Evaluar siempre que tan leal es el cliente.
4. Al cliente siempre se le tiene que escuchar por eso deberá existir siempre un canal de comunicación y saber su necesidad.
5. La única forma de saber si se brinda un buen servicio y/o producto es examinando y evaluando los procesos empleados para cubrir las exigencias del cliente.

6. Establecer comparaciones con la competencia para mejorar o buscar posibles mejoras potenciales.
7. Otorgar libertad de decisión a los empleados y que tengan autoridad técnica para afrontar los riesgos, cubriendo la necesidad del cliente.
8. Que perciba realmente que pertenece a una empresa y a un plan en la práctica y no solo como algo formal.
9. Razonablemente reconocer e incentivar al personal que se esfuerza sinceramente en aplicar la filosofía empresarial.
10. Medir cada cierto tiempo los progresos logrados la calidad del servicio y los resultados.

Se refiere a ¿cómo? lo recibe. El ¿qué? y el ¿cómo? Se deben considerar todos los factores para lograr una mayor participación en el mercado teniendo en cuenta la calidad se convierten así en dos grandes desafíos para emplear la calidad como factor competitivo en la estrategia de crear clientes satisfechos. Además, un producto de calidad viene a ser lo ¿qué? el cliente recibe, mientras que un servicio el ¿Cómo? Lo recibe. La globalización de las economías y la evolución empresarial, han sido la causa de un sinnúmero de problemas e inconvenientes en el entorno competitivo. Las organizaciones de servicio cada día ocupan un margen más grande en mundo económico esto se debe la adopción de un buen Sistema de Gestión de la Calidad que encaminen a conservar ciertas ventajas competitivas en el entorno socioeconómico por lo que no es fácil establecer la comparación de un servicio con la competencia, teniendo en cuenta que, esto es consecuencia del alto nivel de cultura que la humanidad ha alcanzado en esta materia siendo cada vez más exigente (Larrea, 1991).

En 1996, Johns, nos dice que este sistema de gestión tiene sus efectos sobre el crecimiento del marketing y de su rendimiento económico, recae en la fidelidad del cliente hacia una marca o producto y sobre la conservación o aumento de la cuota de mercado. Por otra que Buttle en 1996, nos dice: Se relaciona con el control de costos por el ahorro de materiales, menos desperdicios y tiempo en los procesos, la capacidad de las inversiones y su

retorno a corto y largo plazo, el nivel de beneficios, la satisfacción y retención de clientes y la publicidad directa entre los consumidores del servicio. Cedeño y Caracés (2010), cuando en una empresa existen enormes pérdidas dentro de la empresa por diferentes razones es un indicador que se perdió de vista la búsqueda de la excelencia teniendo en cuenta que no es fácil conseguirla lo que se debe hacer en este caso primero es obtenerla primero dentro y después buscarla afuera. Ofreciendo productos y servicios con alto valor agregado. Cuando progresa la organización como resultado de haber mejorado la calidad con un precio competitivo genera más empleos eso hace ver su crecimiento, presencia y permanencia en el mercado.

Dimensiones de la Calidad del Servicio.

Fernández (2014) considera 10 Dimensiones en la Calidad del Servicio: a) *Confiabilidad* (al cumplir al cliente con lo que el producto o servicio ofrece como los niveles de exactitud requeridos); b) *Comprensión* (son los esfuerzos por atender al usuario en forma que se merece), c) *Capacidad de respuesta* (es en otras palabras la predisposición la buena voluntad y disponibilidad para atender al cliente de forma rápida), d) *Competencia* (Capacidad de los directivos. para sacar adelante a la empresa teniendo las habilidades y conocimientos necesarios), e) *Accesibilidad*. (buscar la cordialidad una buena ubicación y un horario adecuado de atención para tener un acercamiento y contacto con el cliente), f) *Credibilidad*. (ser veraz y honesto con la finalidad de brindar la satisfacción del cliente esto afectara la reputación de la empresa y el servicio y/o producto brindado), g) *Cortesía*. (es lo que logra cuando se combinan dos características a saber eficiencia y cortesía, tiene que ver con la amabilidad que es tratado el cliente y esto genera confianza), h) *Tangibilidad* (lo que se puede percibir por el cliente como beneficio al momento de adquirir el producto o servicio). i) *Empatía*. (el deseo de comprender sus necesidades ponerse en el lugar del cliente es un compromiso sincero encontrar la respuesta más adecuada que necesita para brindar al cliente lo que espera), j) *Responsabilidad*. (servir al cliente pronto y eficazmente siempre, a esto se le denomina responsabilidad. lo contrario sería: cerrar la comunicación con el cliente entonces percibirán escasa responsabilidad).

Zeithaml, Parasuraman y Leonard (1993), nos señala que podemos visualizar un servicio de calidad a través de 5 dimensiones: a) *Elementos tangibles* (lo que muestra la empresa para realizar su producto y/o servicio, apariencia, infraestructura, material de comunicación y Trabajadores), b) *Fiabilidad* (Entregar el bien y/o servicio en el tiempo oportuno), c) *Capacidad de respuesta* (ayudar al cliente rápidamente), d) *Seguridad* (se debe buscar siempre ser confiables y creíbles. Más aún si se trata de dinero (entidades bancarias)), e) *Empatía* (cuidar uno por uno a los clientes (...) atención individualizada). Teniendo en cuenta la presente investigación se considerará las siguientes dimensiones: Confiabilidad, Comprensión, Capacidad de respuesta, Competencia, Accesibilidad, Credibilidad, Cortesía, Tangibilidad, Empatía, Responsabilidad.

Sistema de Gestión de la Calidad.

Según Cedeño y Caracés (2010) La norma ISO 9000:2000, define por Gestión de la Calidad: las acciones coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Del mismo modo, todos los niveles son responsables de la Gestión de la Calidad, pero debe ser conducida por la alta dirección. Es una herramienta de mucha importancia para la competitividad de las organizaciones y se obtienen grandes beneficios a todas las partes interesadas: clientes, trabajadores, proveedores, propietarios y la sociedad en general. El Sistema de Gestión de la Calidad, tiene que estar documentado por procedimientos técnicos y administrativos, los procesos en beneficio tanto para el usuario brindándole una mejor satisfacción por parte del cliente y buscando a su vez reducir los costos de calidad para la organización. Así mismo en comparación con otros sistemas se guiarán las operaciones y las acciones coordinadas con la fuerza laboral, viene a ser la línea principal del flujo del sistema total del negocio, proporcionando la atención sobre el control integrado y continuo de todas las actividades claves.

Ocho principios establecidos por la familia ISO 9000 Cedeño y Caracés (2010), para actuar con excelencia: a) *Organización enfocada al cliente* (las instituciones existen gracias a ellos es decir su rey será siempre sus clientes y siempre deben buscar su satisfacción) b) *Liderazgo* (conseguir los objetivos es

la tarea del líder y el establecerá un camino a seguir un propósito donde todos busquen involucrarse en conseguir beneficios para la empresa c) *Participación del personal*: (El compromiso total de todos los niveles de la empresa lograra que el personal use sus habilidades en beneficio de esta) d) *Enfoque basado en procesos* (Un resultado esperado se logra más eficientemente cuando los recurso y habilidades se ven como un todo es decir como proceso), e) *Enfoque de sistema para la gestión* (logramos eficiencia y eficacia gracias a identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema), f) *Mejora continua* (un objetivo permanente de la organización debe ser la mejora continua de su desempeño global), g) *Enfoque basado en los hechos para la toma de decisiones* (analizando la información y los datos nos sirven como base para emprender decisiones eficaces), h) *Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores* (una relación mutuamente beneficiosa entre usuario y empresa aumenta la capacidad de ambos para crear valores, reconociendo que la organización y sus proveedores son interdependientes).

2.3.4.1 Dimensiones.

Según Cronin y Taylor (1992) señala las siguientes Dimensiones:

- Bienes Tangibles: “Comprende a todas aquellas manifestaciones sustentadas por elementos materiales, productos de la arquitectura, el urbanismo, la arqueología, la artesanía” (Cronin & Taylor, 1992, p. 57), entre otras que el usuario percibe del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca Se dividen en dos categorías: Inmuebles y Muebles.
- Bienes Muebles: “Son manifestaciones materiales, elementos u objetos que pueden ser movidos o trasladados, por ejemplo, cuadro, lámpara, escritorio, (...) incluye todo tipo de objetos que no estén fijos ni conectados en forma directa a estructuras, arquitecturas o sitios” (Cronin & Taylor, 1992, p. 57).
- Bienes Inmuebles: “Se refiere a una manifestación material imposible de ser movida o trasladada: una obra de la arquitectura civil, religiosa, militar, doméstica, industrial, como así también sitios históricos, zonas u objetos

arqueológicos, una calle, un puente, un viaducto, entre otros” (Cronin & Taylor, 1992, p. 57). También se incluye en esta categoría el amueblamiento que, como parte integral del patrimonio cultural inmueble, deben ser preservados con relación a las estructuras y medio ambiente para los que fueron diseñados. De lo contrario, se alteraría su carácter e integridad.

- **Fiabilidad:** Es la habilidad que posee un trabajador del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido a los usuarios, es decir un trabajo es fiable cuando cumple con responsabilidad en el trabajo y cabalidad los compromisos adquiridos o tareas asignadas (Cronin & Taylor, 1992).

- **Capacidad de respuesta:** Es la voluntad o disponibilidad de un trabajador del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, para brindar servicio en el tiempo asignado procesando operaciones rápidamente a las demandas presentadas por los usuarios comprende la exactitud de la orientación otorgada, dentro de un margen de tiempo aceptable. En el caso específico de la relación entre los usuarios y los funcionarios del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca deben estar preparados para responder de manera eficiente a las demandas y/o interrogantes del público que busca una debida orientación (Cronin & Taylor, 1992).

- **Seguridad:** Se refiere a la ausencia de riesgo o a la confianza que genera la actitud del personal del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca al usuario, además si el cliente no percibe que la empresa sabe lo que la empresa sabe lo que está haciendo, temerá no recibir un buen servicio y acudirá a otra empresa que le inspire esa seguridad. Asimismo, se le considera como el conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. También se considera que la organización de la información, es importante para evitar perder tiempo y darnos una imagen de organización que plantea serias dudas a nuestros clientes de ser una empresa confiable, para ello es necesario que los documentos e información que se requiere para la atención directa de los clientes, debe estar claramente identificada, archivada, ordenada y toda la

persona que trabaje con ellos debe deber manejarla a la perfección (Cronin & Taylor, 1992).

- Empatía: La empatía va más allá de la cortesía consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. Es el compromiso del trabajador del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca con el cliente, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía implica un servicio esmerado e individualizado (Cronin & Taylor, 1992).

2.4 Formulación del problema

¿Qué efectos produce la Gestión del Cambio en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca – 2016?

2.5 Justificación

a) Científica.

Actualmente el Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, no cuenta con un estudio relacionado sobre la Gestión del Cambio y la Calidad del Servicio, por tal motivo resulta conveniente dicho proyecto de investigación ya que nos permite alcanzar información relevante para los trabajadores Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, ya que en el Departamento de Tránsito y Transporte, se observa que existe poco conocimiento sobre la Gestión del Cambio por parte de los Trabajadores, lo cual se puede observar en la mala calidad del servicio que se viene prestando a los ciudadanos del distrito de Pomalca.

Por lo tanto, los resultados de dicha investigación contribuirán a demostrar los efectos que produce la Gestión del cambio en la Calidad del servicio de los Trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, así como también contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos del distrito de Pomalca.

b) Práctica.

Para la iniciativa de la Gestión del cambio se realizarán los siguientes procedimientos.

- Diagnostico situacional del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca (3 Talleres).
- Talleres de capacitación en el Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca (4 Talleres)

c) Metodológica.

Los talleres del diagnóstico situacional se realizarán de manera participativa, con todos los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, involucrados en el servicio del transporte. Los Talleres de capacitación se llevarán a cabo teniendo en cuenta La Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, así como también el Reglamento Nacional de Administración de Transporte.

d) Legal.

- Constitución Política del Perú. - En el artículo 195° indica que “los gobiernos locales promueven el desarrollo, la economía local y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo” (Constitución Política del Perú, 1993).
- Ley de bases de la Descentralización - Ley N° 27783 - Inciso G, Transporte colectivo, circulación y tránsito urbano del artículo 43 Competencias compartidas.
- Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972.- Artículo 81 Tránsito, Vialidad y Transporte Público.
- Ley general de transporte y tránsito terrestre - Ley N° 27181.

- Decreto Supremo N° 017-2009-MTC –Reglamento Nacional de Administración de Transporte.

2.6 Hipótesis

H₁: La Gestión del Cambio tiene efectos positivos en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca – 2016

H₀: La Gestión del Cambio no tiene efectos positivos en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca – 2016.

2.7 Objetivos

2.7.1. General.

Determinar los efectos que produce la Gestión del Cambio en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca – 2016.

2.7.2. Específicos.

- Describir el proceso de validación y confiabilidad del instrumento de recojo de información de la Gestión del Cambio para la Calidad del Servicio de los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca – 2016.
- Diagnosticar los efectos que produce la Gestión del Cambio en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca –2016.
- Aplicar un programa de Gestión de Cambio para la Calidad de Servicio de los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca –2016.

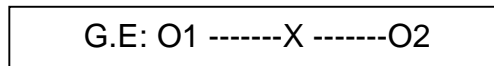
- Evaluar los efectos que produce la Gestión del Cambio en la Gestión de Servicio de los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca –2016.

CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de Investigación

En la presente investigación se utilizará el diseño experimental, con aplicación pre experimental de calidad de servicio, luego se implementó el modelo de gestión del cambio y finalmente se aplicó un post test:

Diagrama del diseño



Donde:

G.E: Grupo de estudio

O1: Observación.

O2: Observación

X: Implementación de un modelo gestión del cambio

3.2. Variables, Operacionalización

3.2.1. Definición Conceptual.

Gestión del Cambio. El desarrollo se encuentra asociado a un proyecto que una organización decide ejecutar para el logro de sus objetivos estratégicos. La Gestión del Cambio, se define entonces como un conjunto de actividades orientadas a dirigir las expectativas de las personas, acepten e implementen los cambios deseados y que la cultura y la organización para lograr que comprendan que para avanzar es importante la gestión del cambio (Piña, 2015).

Calidad de Servicio. A través del servicio que se le brinda se logra la satisfacción al cliente. Es la capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos (Pecina, 2014).

3.2.2. Definición Operacional.

La gestión del Cambio, se define como un conjunto de actividades orientadas a encauzar las expectativas de las personas, la cultura y la

organización para lograr que comprendan, aceptan e implementen los cambios deseados (Piña, 2015).

La calidad de servicio es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio. Es la capacidad de cubrir a plenitud al cliente en sus necesidades en bienes materiales, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Alvarez et al., 2014; Cronin & Taylor, 1992).

3.3. Población y muestra

Población (N).

Compuesta por los 30 trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca y el total de usuarios que son atendidos en el Departamento.

Muestra (n).

Compuesta por una población censal de 30 trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca.

La muestra de los usuarios que son atendidos en del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca está compuesto por 385 usuarios.

$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$$

Donde:

n= muestra

z= valor al 95%

p= 0.5

q= 1-p= 0.5

e= tolerancia de error aceptado por el investigador =0.05

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2} = 384.16 = 385$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

3.4.1 Técnicas.

Encuesta. “Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas” (Bernal, 2010, p. 194).

3.4.2 Instrumentos.

El cuestionario. “Conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación” (Bernal, 2010, p. 250).

3.4.3 La validez.

“Un instrumento es válido si comprueba o mide aquello que pretendemos medir. Si el instrumento mide lo que tiene que medir se habla de autenticidad” (López, 2014, p. 42).

Para el presente estudio se empleó el modelo de Lawshe para validación del contenido del instrumento. Lawshe establece un valor mínimo de razón de validez de 0,62 con diez expertos. Y el coeficiente de correlación de Pearson para validez del constructo.

3.4.4 La confiabilidad.

“Un instrumento es fiable cuando aplicado varias veces en circunstancias similares permite obtener medidas consistentes” (López, 2014, p. 42). Existen diferentes procedimientos para determinar la fiabilidad de un instrumento.

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se utilizó el software SPSS versión 20, mediante el Alfa de Cronbach, considerando como fiables, valores de alfa de Cronbach mayores o iguales a 0,7; y valores menores, como no fiables.

3.5 Operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
GESTIÓN DEL CAMBIO	Las Personas	<ul style="list-style-type: none"> • Obreros y Empleados. • Reconocimiento de su aportación al trabajo. • Formación en la labor que realizan. • Seguridad Laboral. • Trabajador considerado por los encargados del área. • Sentirse realizados como trabajadores. 	Cuestionario
	Los Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión sistemática de los procesos en la organización. • Reconocimiento entre los procesos de la organización. • Coordinación de procesos en la organización. • Credibilidad de los procesos para la atención al administrado. • Satisfacción de los administrativos en la gestión. 	
	Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Órganos (áreas distribuidos en niveles) • Cargos (distribuidos por niveles) • Estructura Organizacional compleja. • Organigrama de estructura organizacional. • Manual de organización y funciones 	
	La Información	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación en la organización. • entendimiento administrativo • información sobre las necesidades de su entorno. • Necesidades de Información Preventiva • Técnicas de Detección de Necesidades Informativas • Información de resultados 	
	La Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la TI en los procesos de la organización. • Actualización de tecnologías en la organización. • Plan de gestión de la tecnología en los procesos de la organización • Gestión de aplicaciones tecnológicas procesos del departamento. • Coordinación de procesos con TI en el departamento. 	

CALIDAD DE SERVICIO

Bienes Tangibles	<ul style="list-style-type: none">• Equipamiento.• Infraestructura.• Materiales.• Conservación.
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none">• Responsabilidad en el trabajo.• Responsabilidad en el servicio.• Cumplimiento en los compromisos.• Confianza.• Cumplimiento de tareas asignadas.• Atención.
Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none">• Relación con los funcionarios.• Relación con los usuarios.• Respuesta eficiente de las demandas.• Demandas presentadas por usuarios.• Brindar el servicio en el tiempo asignado.
Seguridad	<ul style="list-style-type: none">• Atención a los clientes.• Inspira credibilidad en los clientes.• Información ordenada maneja.• Información del puesto de trabajo.• Información archivada.
Empatía	<ul style="list-style-type: none">• Ponerse en lugar del cliente.• Satisfacción de las expectativas del cliente.• Compromiso del trabajador.• Comprender las necesidades del cliente.• Encontrar la respuesta.• Servicio individualizado.

Cuestionario

3.6 Métodos de análisis de datos

La información será presentada en tablas estadísticas, con sus respectivos gráficos. En la investigación se emplearán las formulas de la estadística descriptiva trabajadas desde los Programas SPSS y Excel.

Utilizaremos los siguientes tipos de proceso estadísticos:

3.6.1 La estadística descriptiva: donde se consideran las siguientes medidas.

Media aritmética. Esta medida se empleó para obtener el promedio de los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores el después de la aplicación de la aplicación de guía de observación (Mode, 2005):

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{N}$$

Donde:

\bar{X}	=	Media aritmética
Σ	=	Sumatoria
Xi	=	Valores individuales de variable
n	=	Muestra

Moda. Es el valor de una serie que se da con mayor frecuencia entre los miembros de un colectivo (Tamayo, 2004).

Mediana. Es el valor que ocupa el lugar central de una distribución ordenada de valores, habitualmente en orden ascendente. Si el número de valores es impar, la mediana es el valor central. Si ese número es par, la mediana es la semisuma de los dos valores centrales (Tamayo, 2004).

Se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$\left(\frac{n+1}{2} \right)$$

3.6.2 Estadística inferencial: donde se consideran las siguientes medidas de dispersión.

Desviación estándar (S): Esta medida indica el grado en que los datos numéricos tienden a extenderse alrededor del valor promedio (Harris, 2003):

$$S = \sqrt{\frac{\sum f_i (X_i - \bar{X})^2}{N}}$$

Donde:

- S = Desviación estándar
- Σ = Sumatoria
- f_i = Frecuencia de las puntuaciones X_i
- X_i = Valor individual de la variable
- \bar{X} = Media aritmética
- n = Muestra

Coficiente de variabilidad (C.V.). Esta medida servirá para determinar la homogeneidad del grupo en estudio que se analiza. La fórmula que permite realizar esta medida es la siguiente (Levin & Rubin, 2004):

$$CV = \frac{S}{\bar{X}} \times 100$$

Donde:

- C.V. = Coeficiente de Variabilidad
- S. = Desviación estándar
- \bar{X} = Media Aritmética
- 100% = Valor constante.

Prueba de hipótesis. Aquí se va demostrar la validez del programa. A partir de los puntajes de la guía de observación se calcula la diferencia de los puntajes para cada sujeto $\{d_1, d_2, \dots, d_n\}$ con $d_j = X_j - Y_j$ $j=1, 2, \dots, n$. Dado que en este caso tienen un número igual de observaciones en ambos grupos (Quintana, 1996).

Donde el contraste se basa en el estadístico:

$$t = \frac{\overline{d_j}}{\hat{S}_d} \sqrt{n}$$

d_j : Diferencia de los puntajes para cada sujeto

\hat{S}_d : Desviación típica de las diferencias de los puntajes de cada sujeto.

n : muestra

El estadístico t se contrastará con el valor crítico t al 5% de significancia, con dos colas

3.6.3 Aspectos éticos.

Los aspectos éticos respecto de los trabajadores, se contemplaron de la siguiente manera:

Confidencialidad de los Resultados. se afirmó mantener la confidencialidad de los datos personales de cada trabajador.

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1 Objetivo específico N° 1

4.1.1 Calidad de servicio.

Tabla 1

Dimensiones de bienes tangibles

Dimensión de Bienes Tangibles						
CATEGORÍA	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	Total
Esencial	3	3	2	1	3	
Útil pero no ESEN	0	0	1	0	0	
No importante	0	0	0	2	0	
CVR	1	1	0.3	-0.3	1	3
CVR´	1.00	1.00	0.67	0.33	1.00	4.00
ICV			0.8000			

Fuente: Elaboración propia. El método de Lawshe Normalizado por Tristán (2008) (cálculo de validez de contenido CVR´ y el índice de validez de contenido: IVC).

Fecha: 20 de agosto del 2016.

En la tabla 1, la dimensión de bienes tangibles es evidentes que esta, los 3 especialistas evaluaron las preguntas 1, 2, 5 como esencial, 1 experto evaluó la pregunta 3 como útil pero no esencial y un especialista evaluó la pregunta 4 como no importante, obteniendo un CVR´ comprendido entre 1, 0.67 y 0.33, siendo las preguntas 1, 2 y 5 las que tienen 1 la cual se encuentra por encima de 0.58 propuesto por la razón de validez de contenido (CVR´) por cada ítem, por lo que se puede deducir que casi todas las preguntas tienen un nivel alto de aceptación, para la dimensión de bienes tangibles, porque además tiene un CVR´ total de la dimensión de 4.00 y el ICV de 0.80 lo que nos quiere decir que la presente dimensión contiene preguntas que pueden utilizarse en el presente trabajo de investigación.

Tabla 2*Dimensión de fiabilidad*

Dimensión de Fiabilidad							
CATEGORÍA	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	Total
Esencial	2	2	3	3	3	3	
Útil pero no Esen	1	1	0	0	0	0	
No importante	0	0	0	0	0	0	
CVR	0.333	0.333	1	1	1	1	4.666
CVR´	0.67	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	5.333
ICV			0.888				

Fuente: Elaboración propia. El método de Lawshe Normalizado por Tristán (2008) (cálculo de validez de contenido CVR´ y el índice de validez de contenido: IVC).

Fecha: 20 de agosto del 2016.

En la tabla 2, la dimensión de fiabilidad es evidente que esta, los 3 especialistas evaluaron las preguntas 8, 9, 10, 11 como esencial, dos expertos evaluaron las preguntas 6, 7 como esencial, obteniendo un CVR´ entre 1, 0.67, siendo las preguntas 8, 9, 10, 11 las que tienen 1, las cuales se encuentran por encima de los 0.58% propuesto por la razón de validez de contenido (CVR´) por cada ítem, por lo que se puede deducir que casi todas las preguntas tienen un nivel alto de aceptación, para la dimensión de bienes tangibles, porque además tiene un CVR´ total de la dimensión de 5.33 y el ICV´ del 0.88 lo que nos quiere dar entender que la presente dimensión contienen preguntas que pueden ser usadas en el presente trabajo de investigación.

Tabla 3*Dimensión de capacidad de respuesta*

CATEGORÍA	Dimensión de Capacidad de Respuesta						Total
	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	
Esencial	2	2	3	3	2	3	
Útil pero no Esen	1	1	0	0	1	0	
No importante	0	0	0	0	0	0	
CVR	0.333	0.333	1	1	0.333	1	4
CVR´	0.67	0.67	1.00	1.00	0.67	1.00	5.00
ICV			0.8333				

Fuente: Elaboración propia. El método de Lawshe Normalizado por Tristán (2008) (cálculo de validez de contenido CVR´ y el índice de validez de contenido: IVC).

Fecha: 20 de agosto del 2016.

En la tabla 3, la dimensión de capacidad de respuesta es evidente que esta, los 3 especialistas evaluaron las preguntas 14, 15, 17 como esencial, dos expertos evaluaron las preguntas 12, 13 y 16 como esencial, obteniendo un CVR´ entre el 1 y 0.33, siendo las preguntas 14, 15, 17 las que tienen 1, los que se encuentran por encima del 0.58 propuesto por la razón de validez de contenido (CVR´) por cada ítem, por lo que se puede llegar a deducir que la mitad de las preguntas tienen un nivel alto de aceptación, para la dimensión de capacidad de respuesta, porque además tiene un CVR´ total de la dimensión de 5.00 y el ICV´ del 0.83 lo que nos da entender que la presente dimensión que contienen las preguntas que podrán ser usadas en la presente investigación.

Tabla 4*Dimensión de seguridad*

Dimensión de seguridad								
CATEGORÍA	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22	P.23	P.24	Total
Esencial	2	3	3	2	3	3	2	
Útil pero no Esen	0	0	0	1	0	0	0	
No importante	1	0	0	0	0	0	1	
CVR	0.333	1	1	0.333	1	1	0.333	5
CVR´	0.67	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	0.67	6.00
ICV				0.8571				

Fuente: Elaboración propia. El método de Lawshe Normalizado por Tristán (2008) (cálculo de validez de contenido CVR´ y el índice de validez de contenido: IVC).

Fecha: 20 de agosto del 2016.

En la tabla 4, la dimensión de seguridad es evidente que esta, los 3 especialistas evaluaron las preguntas 19, 20, 22, 23 como esencial, 2 expertos evaluaron las preguntas 18, 21 y 24 como esencial, obteniendo un CVR´ entre el 1 y el 0.33, siendo las preguntas 19, 20, 22 y 23, los que se encuentran por encima de los 0.58 propuesto por la razón de validez de contenido (CVR´) por cada ítem, por lo que se puede llegar a deducir que casi todas las preguntas tienen un nivel alto de aceptación, para la dimensión de seguridad, porque además tiene un CVR´ total de dimensión de 6.00 y el ICV´ del 0.85 lo que nos da entender que la presente dimensión que contienen las preguntas que podrán ser usadas en la presente investigación.

Tabla 5*Dimensión de empatía*

Dimensión de Empatía								
CATEGORÍA	P.25	P.26	P.27	P.28	P.29	P.30	P.31	Total
Esencial	3	3	2	3	2	3	2	
Útil pero no Esen	0	0	1	0	1	0	1	
No importante	0	0	0	0	0	0	0	
CVR	1	1	0.333	1	0.333	1	0.333	5
CVR´	1.00	1.00	0.67	1.00	0.67	1.00	0.67	6.00
ICV	0.8571							

Fuente: Elaboración propia. El método de Lawshe Normalizado por Tristán (2008) (cálculo de validez de contenido CVR´ y el índice de validez de contenido: IVC).

Fecha: 20 de agosto del 2016.

En la tabla 5, la dimensión de empatía es evidente que esta, los 3 especialistas evaluaron las preguntas 25, 26, 28 y 30 como esencial, 2 expertos evaluaron las preguntas 27, 29 y 31 como esencial obteniendo un CVR´ entre el 1 y el 0.33, siendo las preguntas 25, 26, 28 y 30 los que se encuentran por encima de los 0.58 propuesto por la razón de validez de contenido (CVR´) por cada ítem, por lo que se puede llegar a deducir que casi todas las preguntas tienen un nivel alto de aceptación, para la dimensión de empatía, ya que además tiene un CVR´ total de dimensión de 6.00 y el ICV´ del 0.85 lo que nos da entender que la presente dimensión que contienen las preguntas que podrán ser usadas en la actual investigación.

Tabla 6*Criterios a evaluar la calidad de servicio*

Criterios	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (SESGO)		Lenguaje adecuado al nivel del informante		Mide lo que pretende	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Promedios	2.94	0.06	2.94	0.06	0.13	2.87	2.90	0.10	7	0.03
Porcentajes	5	2.15	5	2.15	4.30	95.70	7	3.23	92	1.08

Fuente: Elaboración propia. El método de Lawshe Normalizado por Tristán (2008) (cálculo de validez de contenido CVR' y el índice de validez de contenido: IVC).

Fecha: 20 de agosto del 2016.

En la tabla 6, criterios a evaluar la calidad de servicio se puede apreciar que los criterios del cuestionario a evaluar referido a la claridad en la redacción se encuentra en 97.85% de aceptación, el criterio coherencia interna de las preguntas y entre dimensiones es de 97.85% de aceptación, en relación a la inducción a la respuesta (sesgo) tiene 4.3% y el lenguaje adecuado al nivel del informante tiene el 96,77% de aceptación por parte de los expertos, en cuanto a que las preguntas miden lo que pretenden medir tiene 98.92%, por lo tanto se puede concluir que todos los criterios sometidos a evaluación por parte de los expertos tiene un buen nivel de aceptación y las preguntas del cuestionario cumplen con los requisitos para ser aplicado a la muestra de investigación.

4.4.2 Gestión del cambio.

Tabla 7

Dimensión de personas

Dimensión de personas							
CATEGORÍA	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	Total
Esencial	2	3	2	2	3	2	
Útil pero no Esen	1	0	1	1	0	1	
No importante	0	0	0	0	0	0	
CVR	0.333	1	0.333	0.333	1	0.333	3.333
CVR´	0.67	1.00	0.67	0.67	1.00	0.67	4.67
ICV	0.7778						

Fuente: Elaboración propia. El método de Lawshe Normalizado por Tristán (2008) (cálculo de validez de contenido CVR´ y el índice de validez de contenido: IVC).

Fecha: 20 de agosto del 2016.

En la tabla 7, la dimensión de personas es evidente que esta, que 2 especialistas evaluaron las preguntas 1, 3, 4 y 6 como esencial, 3 expertos evaluaron las preguntas 2 y 5 como esencial como esencial obteniendo un CVR´ entre el 1 y el 0.67, siendo las preguntas 1, 3, 4 y 6 los que se encuentran por encima de los 0.58 propuesto por la razón de validez de contenido (CVR´) por cada ítem, por lo que se puede llegar a deducir que casi todas las preguntas tienen un nivel alto de aceptación, para la dimensión de personas, ya que además tiene un CVR´ total de dimensión de 4.67 y el ICV´ del 0.77 lo que nos da entender que la presente dimensión que contienen las preguntas que podrán ser usadas en la actual investigación.

Tabla 8*Dimensión procesos*

Dimensión de Procesos						
CATEGORÍA	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	Total
Esencial	2	3	2	3	3	
Útil pero no Esen	0	0	1	0	0	
No importante	1	0	0	0	0	
CVR	0.333	1	0.333	1	1	3.667
CVR´	0.67	1.00	0.67	1.00	1.00	4.33
ICV			0.8667			

Fuente: Elaboración propia. El método de Lawshe Normalizado por Tristán (2008) (cálculo de validez de contenido CVR´ y el índice de validez de contenido: IVC).

Fecha: 20 de agosto del 2016.

En la tabla 8, la dimensión de procesos es evidente que esta, que 3 especialistas evaluaron las preguntas 8, 10 y 11 como esencial, 2 expertos evaluaron las preguntas 7 y 9 como esencial obteniendo un CVR´ entre el 1 y el 0.67, siendo las preguntas 8, 10 y 11 los que se encuentran por encima de los 0.58 propuesto por la razón de validez de contenido (CVR´) por cada ítem, por lo que se puede llegar a deducir que casi todas las preguntas tienen un nivel alto de aceptación, para la dimensión de procesos, ya que además tiene un CVR´ total de dimensión de 4.33 y el ICV´ del 0.86 lo que nos da entender que la presente dimensión que contienen las preguntas que podrán ser usadas en la actual investigación.

Tabla 9*Dimensión de estructura organizacional*

Dimensión de Estructura Organizacional						
CATEGORÍA	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	Total
Esencial	2	3	3	2	2	
Útil pero no Esen	0	0	0	0	0	
No importante	1	0	0	1	1	
CVR	0.333	1	1	0.333	0.333	3
CVR´	0.67	1.00	1.00	0.67	0.67	4.00
ICV			0.8000			

Fuente: Elaboración propia. El método de Lawshe Normalizado por Tristán (2008) (cálculo de validez de contenido CVR´ y el índice de validez de contenido: IVC).

Fecha: 20 de agosto del 2016.

En la tabla 9, la dimensión de estructura organizacional es evidente que esta, que 2 especialistas evaluaron las preguntas 12, 15 y 16 como esencial, 3 expertos evaluaron las preguntas 13 y 14 como esencial obteniendo un CVR´ entre el 1 y el 0.67, siendo las preguntas 12, 15 y 16 los que se encuentran por encima de los 0.58 propuesto por la razón de validez de contenido (CVR´) por cada ítem, por lo que se puede llegar a deducir que casi todas las preguntas tienen un nivel alto de aceptación, para la dimensión de procesos, ya que además tiene un CVR´ total de dimensión de 4.00 y el ICV´ del 0.80 lo que nos da entender que la presente dimensión que contienen las preguntas que podrán ser usadas en la actual investigación.

Tabla 10*Dimensión información*

Dimensión de Información							
CATEGORÍA	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22	Total
Esencial	2	3	2	3	2	3	
Útil pero no Esen	0	0	1	0	0	0	
No importante	1	0	0	0	1	0	
CVR	0.333	1	0.333	1	0.333	1	4
CVR´	0.67	1.00	0.67	1.00	0.67	1.00	5.00
ICV			0.8333				

Fuente: Elaboración propia. El método de Lawshe Normalizado por Tristán (2008) (cálculo de validez de contenido CVR´ y el índice de validez de contenido: IVC).

Fecha: 20 de agosto del 2016.

En la tabla 10, la dimensión de información es evidente que esta, que los 3 especialistas evaluaron las preguntas 18, 20 y 22 como esencial, 2 expertos evaluaron las preguntas 17, 19 y 21 como esencial obteniendo un CVR´ entre el 1 y el 0.67, siendo las preguntas 18, 20 y 22 los que se encuentran por encima de los 0.58 propuesto por la razón de validez de contenido (CVR´) por cada ítem, por lo que se puede llegar a deducir que casi todas las preguntas tienen un nivel alto de aceptación, para la dimensión de procesos, ya que además tiene un CVR´ total de dimensión de 5.00 y el ICV´ del 0.83 lo que nos da entender que la presente dimensión que contienen las preguntas que podrán ser usadas en la actual investigación.

Tabla 11*Dimensión tecnología*

Dimensión de Tecnología						
CATEGORÍA	P.23	P.24	P.25	P.26	P.27	Total
Esencial	2	3	2	3	2	
Útil pero no Esen	1	0	1	0	1	
No importante	0	0	0	0	0	
CVR	0.333	1	0.333	1	0.333	3
CVR´	0.67	1.00	0.67	1.00	0.67	4.00
ICV			0.8000			

Fuente: Elaboración propia. El método de Lawshe Normalizado por Tristán (2008) (cálculo de validez de contenido CVR´ y el índice de validez de contenido: IVC).

Fecha: 20 de agosto del 2016.

En la tabla 11, la dimensión de tecnología es evidente que esta, que 2 especialistas evaluaron las preguntas 23, 25 y 27 como esencial, 3 expertos evaluaron como esencial las preguntas 24 y 26 obteniendo un CVR´ entre el 1.00 y el 0.67, siendo las preguntas 23, 25 y 27 22 los que se encuentran por encima de los 0.58 propuesto por la razón de validez de contenido (CVR´) por cada ítem, por lo que se puede llegar a deducir que casi todas las preguntas tienen un nivel alto de aceptación, para la dimensión de tecnología, ya que además tiene un CVR´ total de 4.00 y el ICV´ del 0.80 lo que nos da entender que la presente dimensión que contiene las preguntas que contiene las preguntas que podrán ser usadas en la actual investigación.

Tabla 12

Criterios a evaluar la gestión del cambio

Criterios	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (SESGO)		Lenguaje adecuado al nivel del informante		Mide lo que pretende	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Promedios	2.89	0.11	2.85	0.15	2.89	0.11	2.93	0.07	2.89	0.11
Porcentajes	96.30	3.70	95.06	4.94	96.30	3.70	97.53	2.47	96.30	3.70

Fuente: Elaboración propia. El método de Lawshe Normalizado por Tristán (2008) (cálculo de validez de contenido CVR' y el índice de validez de contenido: IVC).

Fecha: 20 de agosto del 2016.

En la tabla 12, criterios a evaluar la gestión del cambio se puede apreciar que los criterios del cuestionario a evaluar referido a la claridad en la redacción se encuentra en 96.3% de aceptación, el criterio coherencia interna de las preguntas y entre dimensiones es de 95.06% de aceptación, en relación a la inducción a la respuesta (sesgo) tiene 3.7% y el lenguaje adecuado al nivel del informante tiene el 97,53% de aceptación por parte de los expertos, en cuanto a que las preguntas miden lo que pretenden medir tiene 96,30%, por lo tanto se puede concluir que todos los criterios sometidos a evaluación por parte de los expertos tiene un buen nivel de aceptación y las preguntas del cuestionario cumplen con los requisitos para ser aplicado a la muestra de investigación.

Tabla 13*Constancia de validación para Criterios a evaluar la gestión del cambio*

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems	0	0	0	3
Amplitud de contenido	0	0	0	3
Redacción de los Ítems	0	0	0	3
Claridad y precisión	0	0	1	2
Pertinencia	0	0	1	2

Fuente: Elaboración propia. El método de Lawshe Normalizado por Tristán (2008) (cálculo de validez de contenido CVR' y el índice de validez de contenido: IVC).

Fecha: 20 de agosto del 2016.

En la tabla 13, constancia de validación se aprecia que todos los expertos 3 lo evalúan al cuestionario en la categoría de bueno, porque los ítems tienen congruencia, tienen buena redacción y finalmente son pertinentes por corresponder a las variables sometidas a la investigación.

Tabla 14*Coeficiente de alfa de Cronbach*

Categorización	Valores	Cualidad
Coeficiente alfa	> 0.9 - 1	Es excelente
Coeficiente alfa	> 0.8	Es bueno
Coeficiente alfa	> 0.7	Es aceptable
Coeficiente alfa	> 0.6	Es cuestionable
Coeficiente alfa	> 0.5	Es pobre
Coeficiente alfa	> 0.5	Es inaceptable

Fuente: George & Mallery (2003), Spss for Windows

Según la tabla 14, se observa que los mayores valores de categorización en alfa de Cronbach se encuentran en la categoría de aceptable, bueno y excelente, por lo que se queda confirmado que el instrumento de la presente investigación es confiable y válido para su aplicación.

Tabla 15*Estadística de fiabilidad de gestión de cambio*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Personas	0,819	6
Procesos	0,863	5
Estructura Organizacional	0,753	5
Información	0,810	6
Tecnología	0,763	5

*Fuente: Elaboración propia.**Fecha: 20 de agosto del 2016.*

Al observar la tabla 15, estadísticas de fiabilidad de gestión de cambio se puede apreciar que las dimensiones personas 81,9%, estructura organizacional 86,3% tienen el más alto alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados, es decir que se encuentran en la apreciación excelente seguido de las dimensiones de tecnología 76,3%, información 81% del alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados, es decir que se encuentran en la apreciación de bueno y la más baja es la dimensión de procesos con 86,3%, consideramos que

las dimensiones se ubican en un nivel de aceptable o bueno, por lo que en el instrumento se deja notar la capacidad y objetivo de lo que desea medir.

Tabla 16

Estadística de fiabilidad de calidad de servicio

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Bienes Tangibles	,731	5
Fiabilidad	,888	6
Capacidad de Respuesta	,756	6
Seguridad	,755	7
Empatía	,840	7

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 20 de agosto del 2016.

Al observar la tabla 16, estadísticas de fiabilidad de calidad de servicio se puede apreciar que las dimensiones Fiabilidad 88,8%, capacidad de respuesta 75,6% tienen el más alto alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados, es decir que se encuentran en la apreciación excelente seguido de las dimensiones de Seguridad 75,5%, Bienes tangibles 73,1% del alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados, es decir que se encuentran en la apreciación de bueno y la más baja es la dimensión de Empatía con 84%, consideramos que las dimensiones se ubican en un nivel de aceptable o bueno, por lo que en el instrumento se deja notar la capacidad y objetivo de lo que desea medir.

Tabla 17

Estadística de fiabilidad

Variables	Alfa de Cronbach	KMO	N de elementos
Calidad de Servicio	0,891	0,762	31
Gestión del Cambio	0,871	0,852	27

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 20 de agosto del 2016.

Respecto a la confiabilidad de las variables en este estudio se puede apreciar en la tabla 17, confiabilidad de variables, que la variable de gestión del cambio es fiable y tiene un alfa de 89.9% por lo que se sitúa en la apreciación de muy elevada o excelente y la variable calidad de servicio es fiable y se ubica en

87.1% de alfa Cronbach basada en los elemento tipificados, clasificándose en el nivel bueno, por lo que se afirma que cada una de las interrogantes evidencian un objetivo claro a medir y guardan una estructura y relación interna entre todas y cada una de ellas en cada una de las dos variables ambos KMO aceptable.

4.2 Objetivo específico N° 2 (Pre test)

4.2.1 Calidad de servicio.

Tabla 18

Índice de dimensión de bienes tangibles

Dimensión Bienes Tangibles	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P1	4.7%	26.6%	44.3%	24.5%	0.0%
P2	4.9%	32.6%	39.3%	23.2%	0.0%
P3	2.9%	43.5%	32.0%	21.6%	0.0%
P4	4.9%	32.0%	47.9%	15.1%	0.0%
P5	3.6%	42.4%	39.1%	14.8%	0.0%
\bar{x}	2.76				
m	2.60				
σ	0.81				

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 20 de agosto del 2016.

Según el 44.3% de las personas encuestadas no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas con el equipamiento que tienen el Departamento de Tránsito y Transporte de la municipalidad distrital de Pomalca, un 26.6% indica que se encuentra muy insatisfecho con el equipamiento, así mismo un 39.3% de los encuestados no están ni satisfechos ni insatisfechos con el servicio para agilizar la atención al usuario y un 32.6% se encuentra insatisfecho con este servicio.

Un 43.5% de las encuestados están insatisfechos con las instalaciones físicas del Departamento de Transito donde se da atención al público, el 32.0% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con las instalaciones.

El 47.9% de los encuestados no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos con los materiales utilizados en las instalaciones físicas del lugar en atención al público, mientras que un 32.0% de las personas están ni insatisfechas con las con el uso de estos materiales.

Un 42.4% de las personas encuestadas se encuentra insatisfecha con la mala conservación de los materiales de oficinas, mientras que un 39.1% no están ni satisfechas ni insatisfechas con la conservación de los materiales de oficina

Tabla 19

Dimensión de bienes tangibles

Dimensión bienes tangibles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	68	17.7
Mínima	199	51.8
Aceptable	117	30.5
Total	384	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 20 de agosto del 2016.

Según la tabla 19, los materiales físicos apreciables y utilizados por el Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, logran alcanzar un nivel aceptable y mínimo según la opinión de los usuarios del presente estudio.

Tabla 20*Índice de dimensiones de fiabilidad*

Dimensiones de Fiabilidad	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni		
			satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P6	2.6%	22.4%	43.5%	31.5%	0.0%
P7	1.6%	26.0%	38.8%	33.6%	0.0%
P8	3.6%	22.1%	42.7%	31.5%	0.0%
P9	3.9%	27.6%	39.1%	29.4%	0.0%
P10	3.6%	34.1%	40.1%	22.1%	0.0%
P11	3.1%	30.7%	37.2%	28.9%	0.0%
\bar{x}	3.55				
m	3.60				
σ	0.99				

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 20 de agosto del 2016.

El 43.5% de los encuestados no están ni satisfechos ni insatisfechos con el cumplimiento de las funciones de los trabajadores, mientras que un 22,4% se encuentran insatisfecho.

Un 38.8% de las personas encuestadas no se encuentra ni satisfecha ni insatisfecha con la tramitación de los documentos de los usuarios mientras que un 26.0% están insatisfechos.

El 42.7% de los encuestados no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con el cumplimiento de horario de los trabajadores y el 22.1% de las personas se encuentra insatisfecha.

El 39.1% de las personas encuestadas no se encuentra ni satisfecha ni insatisfecha con el cumplimiento de las funciones que les han sido asignadas a los trabajadores, mientras que un 27.6% está muy insatisfecha.

El 40.1% de los encuestados no está ni satisfecho ni insatisfecho con sus expectativas con respecto al cumplimiento de sus funciones un 34.1% se encuentra muy insatisfecho.

El 37.2% de los encuestados no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con la atención que brindan los trabajadores, mientras que un 30.7% se encuentra insatisfecho con la atención.

Tabla 21

Dimensión fiabilidad

Dimensión Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	40	10.4
Mínima	174	45.3
Aceptable	170	44.3
Total	384	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 20 de agosto del 2016.

Según la tabla 21, la entrega del servicio por parte de los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca llega alcanzar un nivel mínimo y aceptable según opinión de los usuarios del presente estudio.

Tabla 22

Índice de dimensión capacidad de respuesta

Dimensión Capacidad de Respuesta	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P12	4.2%	36.2%	45.3%	14.3%	0.0%
P13	5.7%	42.7%	36.7%	14.8%	0.0%
P14	7.0%	30.7%	44.5%	17.7%	0.0%
P15	6.0%	40.4%	35.7%	18.0%	0.0%
P16	1.8%	35.9%	41.1%	21.1%	0.0%
P17	5.5%	34.6%	41.1%	18.8%	0.0%
\bar{x}	3.25				
m	3.20				
σ	0.97				

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 20 de agosto del 2016.

El 45.3% de los encuestados no se siente ni satisfecho ni insatisfecho con la predisposición de la atención de los trabajadores hacia los usuarios, mientras que un 36.2% se siente totalmente insatisfecho.

Un 42.7% de las personas encuestadas se siente insatisfecha por el conocimiento que tienen los trabajadores en sus puestos de trabajo, mientras que un 36.7% no está ni satisfecho ni insatisfecho.

El 44.5% de los encuestados no se siente ni satisfecho ni insatisfecho por la atención hacia los usuarios, y un 30.7% se siente insatisfecha con la atención hacia los usuarios.

Un 40.4% de las personas encuestadas se siente insatisfecha con los plazos asignados en su trámite mientras que un 35.7% no se siente ni satisfecho ni insatisfecho con los plazos asignados.

El 41.1% de los encuestados no se siente ni satisfecho ni insatisfecho con la capacidad de los trabajadores para atender diariamente al público que asiste diariamente, mientras que un 35.9% se siente totalmente insatisfecho.

Un 41.1% de los encuestados no se siente ni satisfecho ni insatisfecho con la atención que puedan brindar los trabajadores fuera de su jornada laboral, mientras que un 34.6% se siente insatisfecho.

Tabla 23

Dimensión de respuesta

Dimensión Capacidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	57	14.8
Mínima	240	62.5
Aceptable	87	22.7
Total	384	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 20 de agosto del 2016.

Según la tabla 23, la ayuda rápida hacia los clientes por parte de los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca alcanza un nivel aceptable y mínimo según opinión de los usuarios del presente estudio.

Tabla 24

Índice de dimensión de una preocupación para mejorar el servicio que se brindan los obreros y empleados en del Departamento de Tránsito y Transporte

DIMENSIÓN SEGURIDAD	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P18	11.2%	34.9%	35.4%	17.7%	.8%
P19	9.6%	33.6%	32.8%	23.2%	.8%
P20	13.0%	26.6%	35.2%	24.5%	.8%
P21	10.7%	31.8%	38.8%	18.5%	.3%
P22	15.1%	31.8%	35.2%	17.7%	.3%
P23	12.0%	30.2%	38.8%	18.2%	.8%
P24	14.8%	32.6%	36.5%	15.9%	.3%
\bar{x}	2.64				
m	2.86				
σ	0.95				

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 20 de agosto del 2016.

Según el 35.4% de los usuarios encuestados no se siente satisfecho ni insatisfecho con la prestación de confianza al momento de la atención de su requerimiento por parte del funcionario, mientras un 34.9% se siente insatisfecho.

El 33.6% de los usuarios encuestados se siente insatisfecho por el modo de archivamiento y ordenamiento de los documentos que realizan los trabajadores, mientras que con un 32.8% no se siente satisfecho ni insatisfecho.

Un 35.2% de los usuarios no se siente satisfecho ni insatisfecho con la confianza que tiene para consultar a un funcionario, mientras que un 26.6% se siente insatisfecho.

Según el 38.8% de los usuarios encuestados no se siente satisfecho ni insatisfecho con la confianza de presentar sus documentos ante los trabajadores, mientras que un 31.8% se siente insatisfecho.

Según el 35.2% de los usuarios encuestados no se siente satisfecho ni insatisfecho con el riesgo que pueda ocurrir al momento de la presentación de documentos, mientras con un 31.8% se siente insatisfecho.

El 38.8% de los usuarios no se siente satisfecho ni insatisfecho en la seguridad de poder recibir alguna orientación por parte de los trabajadores, mientras con un 30.2% se siente insatisfecho.

Según el 36.5% de los usuarios se siente insatisfecho con la preparación para resolver las dudas del público usuario, mientras que con un 32.6% se siente insatisfecho.

Tabla 25

Dimensión seguridad

Dimensión Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	91	23.7
Mínima	235	61.2
Aceptable	58	15.1
Total	384	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 20 de agosto del 2016.

Según la tabla 25, la confiabilidad en el Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, alcanza un nivel deficiente y mínimo según opinión de los usuarios del presente estudio.

Tabla 26*Índice de dimensión de empatía*

Dimensión Empatía	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P25	9.4%	24.0%	24.0%	25.0%	17.7%
P26	12.5%	27.9%	29.4%	25.0%	5.2%
P27	7.6%	29.4%	43.2%	18.8%	1.0%
P28	20.3%	31.8%	29.7%	14.3%	3.9%
P29	14.6%	34.9%	30.7%	15.9%	3.9%
P30	7.8%	37.0%	31.8%	20.6%	2.9%
P31	6.3%	33.6%	35.4%	23.7%	1.0%
\bar{x}	2.77				
m	2.71				
σ	1.03				

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 20 de agosto del 2016.

El 25% de los encuestados se siente satisfecho con el compromiso de identidad que tienen los trabajadores con su institución, mientras que un 24% no se siente ni satisfecho ni insatisfecho e insatisfecho con la identidad hacia su institución.

Un 29.4% de los encuestados no se siente ni satisfecho ni insatisfecho con la respuesta que le otorgan trabajadores hacia sus trámites, mientras que un 27.9% se siente totalmente insatisfecho con las respuestas que reciben por parte de los trabajadores de la institución.

El 43.2% no se siente ni satisfecho ni insatisfecho con respecto al esmero de cumplimiento que tienen los trabajadores en sus funciones, mientras que un 29.4% se siente insatisfecho respecto al esmero de los trabajadores de la institución.

Un 31.8% se siente insatisfecho con respecto al cumplimiento de sus labores hacia la atención de los usuarios, mientras que un 29.7% no se siente ni satisfecho ni insatisfecho.

El 34.9% de los encuestados se siente insatisfecho con respecto a la oportuna y adecuada información que puedan los trabajadores brindar a los usuarios de acuerdo al tipo de trámite realizado, mientras que un 30.7% no se siente ni satisfecho ni insatisfecho.

Un 37.0% de las personas encuestadas se siente insatisfecho con respecto a la comprensión de las necesidades que tienen hacia los usuarios, mientras que un 31.8% no se siente ni satisfecho ni insatisfecho.

El 35.4% de los encuestados no se siente ni satisfecho ni insatisfecho con el servicio individualizado, mientras que un 33.6% se siente insatisfecho a la atención individualizada hacia el usuario.

Tabla 27

Dimensión empatía

Dimensión Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	39	10.2
Mínima	232	60.4
Aceptable	111	28.9
optima	2	.5
Total	384	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 20 de agosto del 2016.

Según la tabla 27, el cuidado de los de los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca hacia los clientes alcanza un nivel entre aceptable y mínima según opiniones de los usuarios del estudio presentado.

Tabla 28*Variable de calidad de servicio*

Variables de Calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	31	8.1
Mínima	225	58.6
Aceptable	128	33.3
Total	384	100.0

Fuente: Elaboración propia.*Fecha:* 20 de agosto del 2016.

Según la tabla 28, los trabajadores del Departamento de la Municipalidad de Pomalca, las dimensiones de bienes tangibles que son los materiales físicos, de fiabilidad que es la entrega de los bienes o servicios, de capacidad de respuesta que es la ayuda rápida hacia los usuarios, de seguridad que es la confiabilidad y de empatía que es el cuidado de los trabajadores hacia los usuarios, es mínima con un porcentaje mayor al 58.6%, aceptable con un porcentaje promedio del 33.3% según la opinión de los usuarios del presente estudio.

4.2.2 Gestión del cambio.

Tabla 29*Índice de dimensión de personas*

Dimensión de personas	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
P1	0.0%	10.0%	43.3%	46.7%
P2	0.0%	13.3%	40.0%	46.7%
P3	0.0%	16.7%	26.7%	56.7%
P4	0.0%	13.3%	46.7%	40.0%
P5	3.3%	30.0%	26.7%	40.0%
P6	0.0%	30.0%	33.3%	36.7%
\bar{x}	3.89			
m	4.60			
σ	0.92			

Fuente: Elaboración propia.*Fecha:* 20 de agosto del 2016.

El 43.3% de los usuarios indica que casi siempre ha existido por parte de los directivos una preocupación para mejorar el servicio que se brindan los

obreros y empleados en el Departamento de Tránsito, mientras que un 10% indica que a veces ha existido una preocupación.

Un 40% de los usuarios encuestadas indica que casi siempre se ha realizado algún tipo de reconocimiento hacia su trabajo en el Departamento de Tránsito, mientras que un 13.3% indica que a veces se ha recibido un reconociendo.

El 26.7% de los usuarios casi siempre se ha preocupado la institución en la formación y capacitación de los trabajadores en la labor que realiza, mientras que un 16.7% indica que a veces se preocupan por la formación y capacitación.

Según el 46.7% de los usuarios encuestadas casi siempre se preocupa la institución por la seguridad de los trabajadores, mientras que 13.3% a veces la institución se preocupa.

Según el 40% de los usuarios siempre los trabajadores son considerados por los encargados por la institución, mientras que a veces con un 30%.

Según el 36.7% de los usuarios encuestadas siempre se sienten realizados como como trabajadores por la institución, y casi siempre con un 33.3%.

Tabla 30

Dimensión de personas

Dimensión de personas	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3.3
Regular	10	33.3
Alto	19	63.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 20 de agosto del 2016.

Según la tabla 28, dimensión de los trabajadores en el Departamento de Tránsito y Transporte del Distrito de Pomalca, alcanzan un nivel alto con más del 60% según opinión de los usuarios del presente estudio.

Tabla 31*Dimensión de procesos*

Dimensión de procesos	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
P7	6.7%	10.0%	53.3%	30.0%
P8	6.7%	13.3%	60.0%	20.0%
P9	0.0%	36.7%	36.7%	26.7%
P10	6.7%	23.3%	43.3%	26.7%
P11	0.0%	36.7%	43.3%	20.0%
\bar{x}	2.93			
m	2.40			
σ	0.81			

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 20 de agosto del 2016.

Según el 53.3% de los usuarios casi siempre indican que existen iniciativas para la identificación en gestión sistemática de los procesos, mientras que siempre con un 30%.

El 60% de los usuarios casi siempre indican que existen iniciativas para conocer los procesos en la gestión de la institución, mientras que siempre con un 20%.

Según el 36.7% de los usuarios casi siempre y a veces consideran que los procesos de la organización se desarrollan en forma coordinada.

Un 43.3% de los usuarios considera que casi siempre existe procesos de implementación de procesos para mejorar la credibilidad de los procesos para el público usuario y sociedad general, mientras que siempre con un 26.7%.

Según el 43.3% de los usuarios indica que existe una implementación de procesos para mejorar la satisfacción del público usuario y sociedad general, mientras que a veces con un 36.7%.

Tabla 32*Dimensión de procesos*

Dimensión de procesos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3.3
Regular	17	56.7
Alto	12	40.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.*Fecha:* 20 de agosto del 2016.

Según la tabla 32, modelización de los sistemas en la Gestión Sistemática del Departamento de Tránsito y Transporte del Distrito de Pomalca logra alcanzar un nivel regular con más del 50% según las opiniones de los usuarios del presente estudio.

Tabla 33*Índice de dimensión de estructura organizacional*

Dimensión estructura organizacional	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
P12	3.3%	30.0%	56.7%	10.0%
P13	13.3%	26.7%	43.3%	16.7%
P14	3.3%	23.3%	50.0%	23.3%
P15	6.7%	20.0%	56.7%	16.7%
P16	3.3%	36.7%	30.0%	30.0%
\bar{x}	2.80			
m	2.80			
σ	0.82			

Fuente: Elaboración propia.*Fecha:* 20 de agosto del 2016.

Según el 56.7% indica que casi siempre existen iniciativas para que los órganos de la institución estén distribuidos adecuadamente, mientras que a veces con un 30%.

Un 43.3% indica que casi siempre existen iniciativas para que los cargos de la institución estén asignados correctamente, mientras que a veces con un 26.7%.

Según el 50% de los usuarios indica que se ha buscado actualizar la estructura organizacional de la institución, mientras que siempre y a veces con un 23.3%.

El 56.7% de los usuarios indica que casi siempre existe iniciativas para actualizar el organigrama de la institución, mientras que a veces con un 20%.

Según el 36.7% de los usuarios indica que a veces existe iniciativas para actualizar el manual de organización y funciones de la institución, mientras que casi siempre y siempre con un 30%.

Tabla 34

Dimensión estructura organizacional

Dimensión estructura organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	6.7
Regular	21	70.0
Alto	7	23.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 20 de agosto del 2016.

Según la tabla 34, el organigrama del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad de Pomalca, alcanza un nivel regular con más del 70% de las opiniones de los usuarios del presente estudio.

Tabla 35*Índice de dimensión información*

Dimensión información	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
P17	13.3%	26.7%	36.7%	23.3%
P18	6.7%	33.3%	36.7%	23.3%
P19	6.7%	33.3%	36.7%	23.3%
P20	13.3%	23.3%	43.3%	20.0%
P21	3.3%	26.7%	50.0%	20.0%
P22	10.0%	36.7%	36.7%	16.7%
\bar{x}	3.28			
m	3.00			
σ	1.08			

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 20 de agosto del 2016.

Según el 36.7% casi siempre se encuentra información de la organización accesible para los trabajadores, mientras que a veces con un 26.7%.

El 36.7% de los usuarios indica que casi siempre existe iniciativas para conocer el entorno de la institución, mientras que a veces con un 33.3%.

Según el 36.7% de los usuarios casi siempre considera importante para los trabajadores la información dentro de la organización, mientras que a veces con un 33.3%.

Según el 43.3% de los usuarios casi siempre ha realizado algún reconocimiento de necesidades de información preventiva, mientras que a veces con un 23.3%.

El 50% de los usuarios casi siempre indica que se ha realizado alguna capacitación de técnicas de detección de necesidades informativas, mientras que a veces con un 26.7%.

Según el 36.7% de los usuarios casi siempre y a veces se preocupa por la institución por la información de resultados de área.

Tabla 36*Dimensión información*

Dimensión información	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	13.3
Regular	20	66.7
Alto	6	20.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 20 de agosto del 2016.

Según la tabla 36, información en el Departamento de Tránsito y Transporte del Distrito de Pomalca, logra alcanzar un nivel regular con más del 60% según la opinión de los usuarios del presente estudio.

Tabla 37*Índice de dimensión de tecnología*

Dimensión tecnología	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
P23	6.7%	30.0%	40.0%	23.3%
P24	6.7%	30.0%	36.7%	26.7%
P25	3.3%	40.0%	20.0%	36.7%
P26	13.3%	43.3%	30.0%	13.3%
P27	3.3%	36.7%	40.0%	20.0%
\bar{x}	2.75			
m	2.60			
σ	0.89			

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 20 de agosto del 2016.

Según el 40% de los usuarios indica que casi siempre existe iniciativas para la gestión de las TI en los procesos de organización, mientras que a veces con un 30%.

El 36.7% de los usuarios indica que casi siempre existe iniciativas para la actualización de equipos tecnológicos en la organización, mientras que a veces con un 30%.

Según el 40% de los usuarios indica que a veces existe iniciativas para la implementación del plan de gestión de la tecnología en los procesos de la organización, mientras siempre con un 36.7%.

Según el 43.3% de los usuarios a veces indica que se preocupa la institución por la gestión de aplicaciones tecnológicas para procesos del Departamento, mientras que casi siempre con un 30%.

Según el 40% indica que casi siempre considera que el proceso con TI en el Departamento se realiza en forma coordinada en la institución, mientras que a veces con un 36.7%.

Tabla 38

Dimensión tecnología

Dimensión tecnología	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	13.3
Regular	18	60.0
Alto	8	26.7
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 20 de agosto del 2016.

Según la tabla 38, con respecto a la innovación de la tecnología en el Departamento de Tránsito y Transporte del Distrito de Pomalca, alcanza un nivel regular con más del 60% de las opiniones de los usuarios según se muestra en el estudio.

Tabla 39

Variable de gestión de cambio

Variables de Gestión de cambio	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3.3
Regular	23	76.7
Alto	6	20.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 20 de agosto del 2016.

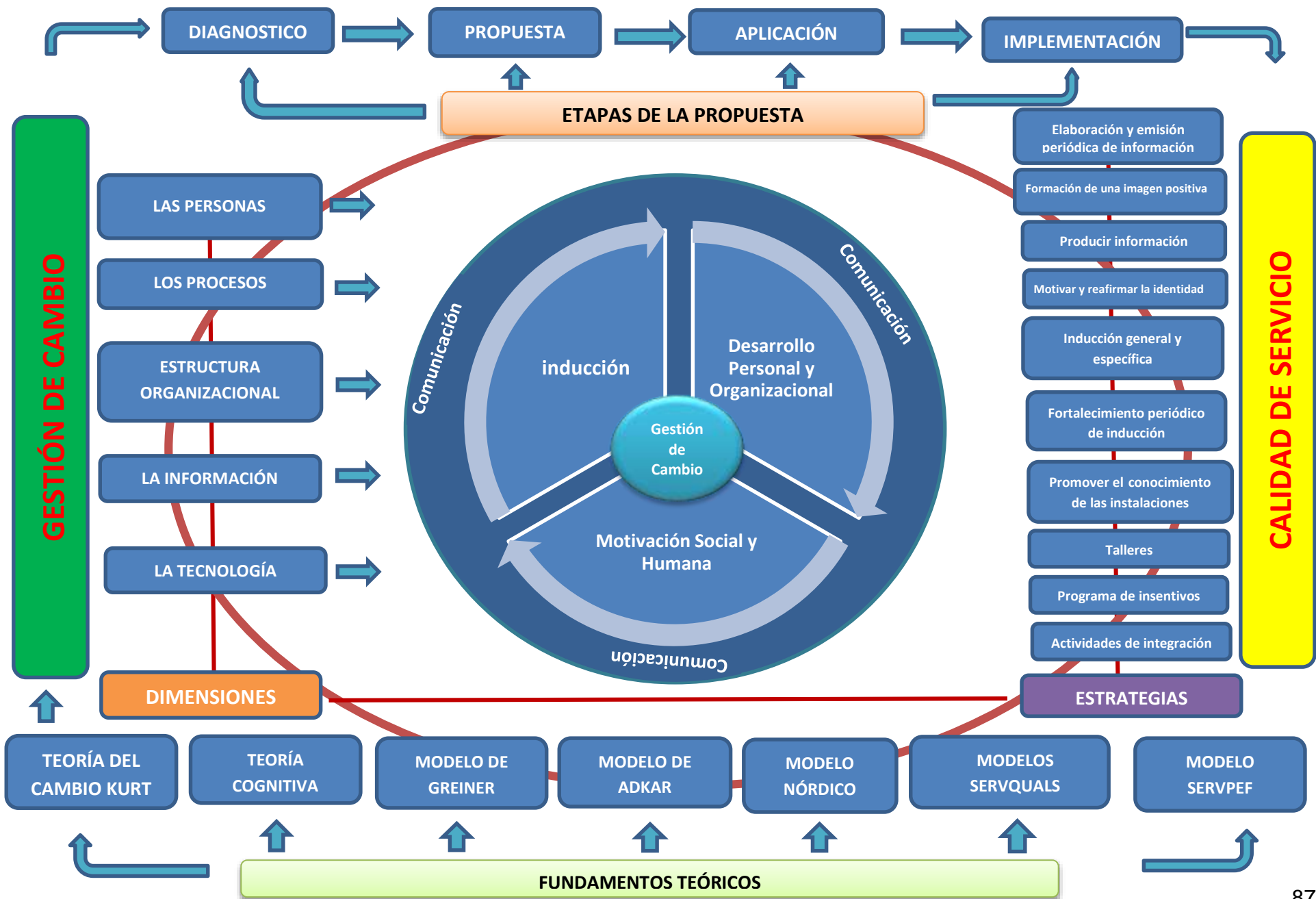
Según la tabla 39, los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad de Pomalca, los índices de dimensión de personas es la cantidad de trabajadores, de procesos que es la modelización de los sistemas en la gestión sistemática, de estructura organizacional que es el organigrama, de información y de dimensión de tecnología que es la innovación

de la tecnología alcanza un nivel de 20%, regular con un nivel del 76.7% según la opinión de los usuarios en el presente estudio.

4.3 Objetivo específico 3 propuesta

Propuesta del Programa de Aplicación de Gestión de Cambio para Calidad de Servicio de los Trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca-2016

ESQUEMA DE LA PROPUESTA



A. Datos Generales

- ✓ Institución: Municipalidad Distrital de Pomalca
- ✓ Lugar: Pomalca.
- ✓ Actividad - taller: 7 taller.
- ✓ Investigador: Cecilia Carbajal Llauce.
- ✓ Sexo: Femenino

B. Justificación

Este tipo de propuesta que va de Gestión de Cambio para la Calidad de Servicio de los Trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, contempla directamente un acompañamiento al proyecto de optimización a largo plazo, en donde tenemos tener en cuenta aspectos coyunturales, tales como cultura organizacional, sin dejar de lado lo importante y estratégico, el hecho de no hay una visión compartida en común, no va a generar la suficiente intensidad e importancia, que haga una movilización dentro de la organización y de los recursos humanos en el proceso de cambio. Debido a que los trabajadores del Departamento de la Municipalidad de Pomalca, las dimensiones de bienes tangibles que son los materiales físicos, de fiabilidad que es la entrega de los bienes o servicios, de capacidad de respuesta que es la ayuda rápida hacia los usuarios, de seguridad que es la confiabilidad y de empatía que es el cuidado de los trabajadores hacia los usuarios, es mínima con un porcentaje mayor al 58.6%, aceptable con un porcentaje promedio del 33.3% según la opinión de los usuarios del presente estudio.

Es importante resaltar e integración de los objetivos Municipales con los aspectos sociales, de modo que la misión de la Municipalidad sea fortalecida, a fin de que las instancias administrativas funciones debidamente a través de un instrumento de gestión basándose en la información, conocimiento y evaluación de la responsabilidad de la Municipalidad de Pomalca y sus trabajadores y viceversa.

- **Evaluar la disposición al cambio en Etapa.** - Para llevar a cabo un diagnóstico, se tuvo en cuenta la combinación de la encuesta y la observación directa que influyó en el análisis percepción de la magnitud del cambio, teniendo en cuenta el clima y cultura organizacional, además de los factores ambientales entre otros.

- **Articular una clara visión del cambio.** - Al tener en cuenta los talleres, en donde se trabajó con el Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, se contempló un plan de comunicación general sobre las necesidades y características.

- **Construir una estructura de cambio apropiada.** - Tener en cuenta una estructura básica de trabajo, considerando elemento básico, no excluyente que conformen este proceso.

- **Crear capacidad de liderazgo y apoyo.** - Instaurar mecanismo para aplicar logros en la Municipalidad e internalización del cambio.

- **Coordinar la situación de cambio y los valores culturales.** - Estudia los puntos de conflicto y se trabaja e identifica a los factores de cultura, capaces de aportar los elementos que pueden facilitar el proceso de cambio.

- **Generar capacidades de cambio individuales y por equipos de trabajo.** - Se forma un grupo de gestión del cambio, para con ellos establecer en adelante los planes establecidos en la estructura del cambio, con el único objetivo de establecer un grupo de apoyo, que de alguna manera facilite las actividades, técnicas en la Gestión del Cambio.

- **Establecer mecanismos de revisiones y rendimientos.** - La evaluación del manejo sistematizado de conocimientos, efectuando usualmente a través de las encuestas y la observación directa, que permitieron el avance en el proceso, para definir o redefinir acciones de mejora continuo. En el ámbito organizacional, deben revisarse los mecanismos en uso para detectar las incoherencias. La definición temprana de objetivos también facilita el ajuste del proceso de cambio.

C. Principios psicopedagógicos

Principio de construcción de los propios aprendizajes.

Es el proceso de construcción interno, activo, individual e interactivo con su medio social y natural. En donde la Calidad de Servicio de los Trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, va a depender del aprendizaje, la estructura lógica y de las variables, tales como los aprendizajes adquiridos, anteriormente en un contexto socio cultural, geográfico, lingüístico y económico – productivo (Giesecke, 1999).

Principio de necesidad del desarrollo de la comunicación y el acompañamiento de los aprendizajes.

La interacción entre el su jefe directo y el colaborador, es de suma importancia, ya que en la Calidad de Servicio de los Trabajadores del departamento de tránsito y transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca; el jefe directo, hace un acompañamiento como promotor, guía y un soporte en el aprendizaje, para lo cual, es necesario la comunicación que va hacer posible la mejorar en el aprendizaje (Agurre, Edel, & Rubén, 2013).

Principio de significatividad de los aprendizajes.

El aprendizaje significativo, en la calidad de servicio de los trabajadores del departamento de tránsito y transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, se da cuando lo que aprendieron tiene sentido en la praxis y se considera que el aprendizaje previo que se va a dar para construir uno nuevo. Por eso es importante este aprendizaje esté conectado con las prácticas sociales vivenciales (Picado, 2006).

Principio de organización de los aprendizajes.

Para calidad de servicio de los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, ellos tienen su propia forma, ritmo y estilo de procesar la información para el logro de los conocimientos, desarrollar nuevas habilidades y actitudes, que va a responder al

nivel de maduración y pensamiento, marcado por el aspecto genético, ambiental, lingüístico, sociocultural, psicológico y espiritual (Cañal, 2012).

Principio de integralidad de los aprendizajes.

La formación integral que existe en la calidad de servicio de los Trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, va estar implicada al desarrollo de las dimensiones afectivas cognitivas social y física de los colaboradores. También no hay que olvidar sus capacidades y actitudes se desarrollan de manera articulada o entrelazada y da como resultado aprendizajes que abarcan la dimensión cognitiva, operativa, afectiva y social de los colaboradores (D'Agostino, 2007).

Principio de evaluación de los aprendizajes.

La evaluación de los aprendizajes, con referencia a la calidad de servicio de los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, se va a involucrar a los colaboradores para realizar dicha evaluación en pares o equipos (coevaluación), y la evaluación individual (autoevaluación), se verá frente a su desempeño y el desarrollo de capacidades y actitudes (Giesecke, 1999).

Objetivos

Objetivo general.

Optimizar la Calidad de Servicio de los Trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca mediante Programa de Gestión de Cambio.

Objetivos específicos.

- Contribuir en el desarrollo de la Gestión de Cambio, orientado a la persona, el proceso, la estructura organizacional y la tecnología que servirá como elemento de apoyo y mejorar en la Gestión Municipal.

- Propiciar la Gestión del Cambio, asociado a la Calidad de Servicio en los bienes tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de los colaboradores nuevos y los colaboradores de la Municipalidad.
- Cultivar en los colaboradores la Gestión del Cambio, con una mejorar continua, el reconocimiento por sus aportaciones, promoviendo el desarrollo de las relaciones interpersonales.
- Promover la Calidad de Servicio asociado a la responsabilidad en el trabajo, cumplimiento de metas, a la credibilidad en los clientes y sus necesidades, y el compromiso de los colaboradores.

Metas y resultados esperados. Tenemos en cuenta a las metas como la expresión cuantitativa de los logros de los objetivos específicos de la planificación. Llegado a este punto los resultados, son las explicaciones de las sesiones que se vinieron haciendo a lo largo de los talleres.

Criterios de acción políticos y estratégicos. Este criterio está vinculado a la misión, visión, cultura organizacional y sus ideales de comunicación. Son principios, los valores que se esperan de la municipalidad, que será observado durante su ejecución del plan. En cambio, los criterios de acción estratégicos, están ligados para abordar situaciones de comunicación específicas reconocidas en el diagnóstico.

Programación. Establece y describe las estrategias que queremos en la municipalidad para alcanzar los objetivos establecidos, los resultados esperados y las metas a lograr.

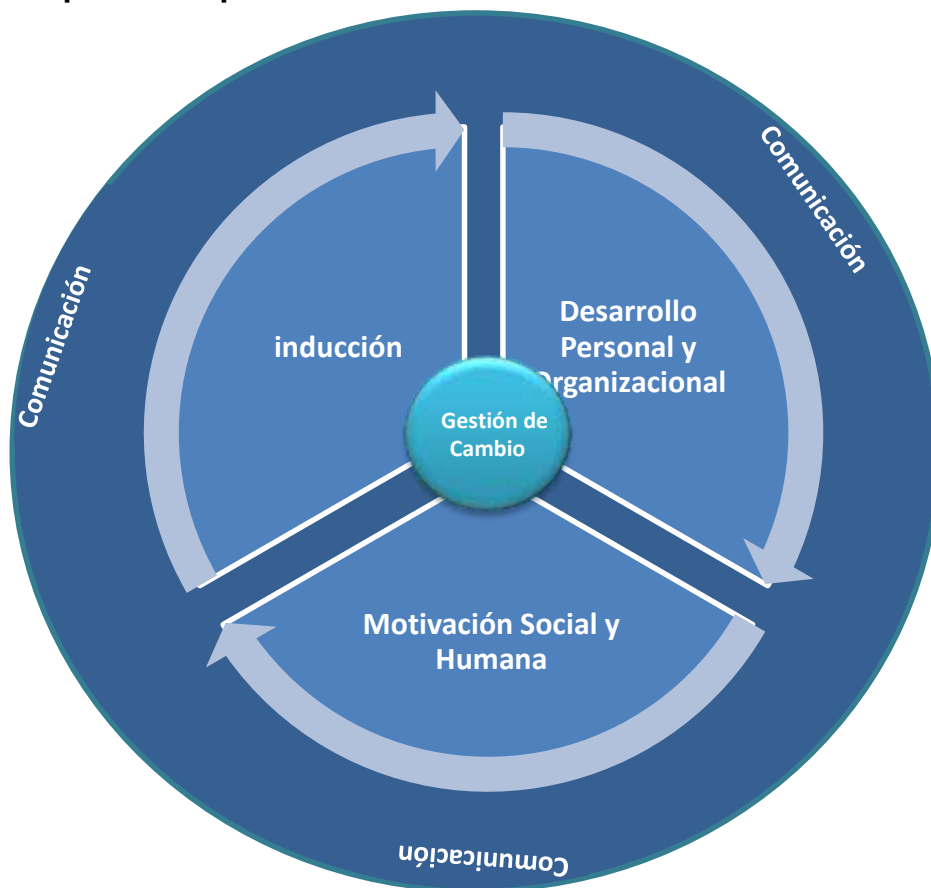
Calendarización. El orden cronológico de las actividades, para su seguimiento.

Evaluación Diagnóstico. Cabe señalar en la evaluación del programa, nos encontramos en el dilema de que, si se debe realizar, o no dicho programa y con qué bases poder ejecutarlo.

Evaluación continua. Se tiene en cuenta que, durante la ejecución del proyecto, se detectara los inconvenientes e introducir los mecanismos de corrección.

Evaluación de resultados. En este punto se determina el propósito que se quiere alcanzar en medida del proyecto tales como las metas y los resultados esperados y cuáles son los efectos secundarios.

Esquema del plan.



Fuente: Elaboración propia

D. Contenidos o Temas del Programa

Temas del Programa

Tema	Fecha	Tiempo
1. Comunicación	03/09/2016	2 Horas
2. Forma parte de la Familia Municipal.	04/09/2016	2 Horas
3. Desarrollo Personal y Organizacional de la Municipalidad	05/09/2016	2 Horas
4. Me siento Feliz y Motivado en mi Trabajo sin Temor a Enfrentar el Cambio	10/09/2016	2 Horas
5. La Unión hace la Fuerza.	11/09/2016	2 Horas
6. Competitividad y Posicionamiento	12/09/2016	2 Horas
7. Un Buen Servicio para nuestros Clientes	17/09/2016	2 Horas
Total: siete sesiones de aprendizaje		

Fuente: Elaboración propia

E. Metodología

Para llevar a cabo este programa, se tuvo en cuenta los aportes teóricos de la interculturalidad, humanismo y cognitivo, llegando a establecer con los procesos mentales y los pedagógicos.

La calidad en el servicio tiene un profundo impacto sobre la participación del mercado y la experiencia total del servicio, enfatizando en la satisfacción total de los clientes se logrará crear clientes de por vida.

Para su desarrollo, se tuvo en cuenta la combinación de la encuesta y la observación directa que influyo en el análisis percepción de la magnitud del cambio, con el objetivo de conocer el clima y cultura organizacional, además de los factores ambientales entre otros; y así plantear una serie de recomendaciones tendientes a brindar un servicio que satisfaga y sobrepase las expectativas del cliente.

F. Evaluación

- **La evaluación Inicial.** – Para el desarrollo de la presenta investigación, y la mejora del proceso, se realizó una evaluación diagnóstica, mediante la observación directa y las encuestas de gestión del cambio y calidad de servicio.

- **La Evaluación de Proceso.** - Para poder cumplir los objetivos establecido en el proyecto, se tuvo en cuenta los talleres que se trabajó en diferentes sesiones para poder optimizar los procesos y focalizar aquellos aspectos críticos que generar una mejorar en los resultados e impacto en el área de intervención.

- **La evaluación final.** - Cabe destacar que el área de intervención implicó un proceso de mejora continua que permita optimizar el uso de nuestros recursos en el cumplimiento de la misión institucional; y el valor agregado, para lo cual se utilizaron los talleres para observar el grado de innovación y renovación en cada colaborador.

G. Recursos

Humanos.

Personal de capacitación. - Compuesta por 2 personas que permitieron la realización y adecuación del programa de gestión de cambio.

Personal capacitado. - Compuesta por los 30 trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca y el total de usuarios que son atendidos en el departamento.

Materiales

- 1 Aula
- 1 Equipo de multimedia.
- 120 Separata.
- 50 Papelotes.
- Cinta Masking tape.
- 12 Papelotes
- Plumones
- 30 Billetes sin valor.
- 120 Hojas de derecho Asertivo
- 30 Lápices

H. Actividades o talleres de aprendizaje

Comunicación Interna.

Todo Individuo para realizar algún tipo de trabajo, por más simple que sea, interactuar con otro individuo sin importar la simpleza o complejidad del trabajo que realiza.

Comunicar puertas adentro, el desarrollo en relación al trabajo, donde implica la sinceridad, el escucha y la información adecuado. Para ello, resulta primordial el diagnóstico y planificación participativa. Teniendo en cuenta que, si no se sabe escuchar, se va a correr el riesgo de que la información directa o indirecta se distorsione (García, 1998).

En este punto, al referimos de la comunicación interna en la Municipalidad, hablamos de los colaboradores, y a su vez de los receptores, quienes tiene un punto estratégico en todo esto, ya que es todos público cercano (proveedores o familiares del personal), que indirectamente comparten la cotidianeidad de la Municipalidad y de una manera u otra hay una identificación con ella.

La comunicación está inmersa en todos los niveles de la Municipalidad, pues es el mecanismo de dinamiza las decisiones y a su vez es el factor que crea actitudes en los receptores de todo orden. En este sentido, los colaboradores de la Municipalidad, desde la cabeza hasta el nivel más sencillo, son los promotores de una buena parte de la información y comunicación que generar más o menos libremente, obedeciendo a lo que se denominada sistemas formales o informales. Es nuestro compromiso hacer que la información se canalice de la mejor manera, para obtener mejores beneficios.

El compromiso que hace la Municipalidad, en referencia a la calidad, para poder cumplir los objetivos va a radicar en el desempeño de mejorar la imagen institucional, asegurar y mantener las ventajas comparativas y competitivas, que den cuenta de una nueva cultura organizacional de innovación y renovación.

Estrategias.

1. Elaboración y emisión periódica de información de la actividad empresarial, con temas importantes para los involucrados en el proceso.

- Establecer jornadas de inducción, motivación y autoestima del personal, con la participación Psicólogo Organizacional y de Bienestar Social.
- Elaborar folletos, carpetas con información específica al tema a tratar, artículos promocionales, entre otros.
- Solicitar informes periódicos de cada área de la Municipalidad.
- Realizar un diagnóstico y evaluaciones para corregir y rectificar acciones.
- Dar un seguimiento y evaluación de los procesos de comunicación al interior de la Municipalidad (fotos, videos de lo que se realice).
- Crear un comité que pueda seguir con el plan de comunicación integrada.

2. Formación de una imagen positiva de la Empresa y autoestima en la mente de los colaboradores de la misma.

- Identificar y eliminar las barreras de comunicación en los colaboradores, de esta manera generar actividades de diálogo y unificación de criterios con los voceros no oficiales de la misma.
- Elaborar material impreso donde se difundan las actividades que se va hacer de manera interna.

3. Producir información especializada para sectores vinculados al proceso.

- Elaborar y divulgar artículos y fotografías de los colaboradores de la Municipalidad, para ser difundido en la revista interna de la municipalidad.
- Organizar y participar en los eventos anuales que se organizan en la Municipalidad.
- Segmentos informativos sobre el proceso de gestión y comunicación interna: artículos informativos, fotos, videos, entre otros.

4. Motivar y reafirmar la identidad de los funcionarios y trabajadores con los planes y programas empresariales, a fin de mejorar la interrelación entre los actores.

- Diseño y difunda desde lo más esencial, el logotipo de la Municipalidad, misión, visión y los valores corporativos.
- Calendarizar la publicación y difusión de: proyectos, funciones, organigramas, y diferente información de interés institucional, considerando posibles temas para su publicación.
- Motivar y comprometer la participación de los colaboradores, reconociendo la actitud del personal, en espacios de difusión en los folletos informativos y a través del correo interno.
- Diseño y manejo de los anuncios informativos ubicándolo en el edificios y pisos estratégicos de la Municipalidad

Inducción

La inducción describe la importancia en la integración de los colaboradores, en especial de los nuevos, de esta manera se va a familiarizar con los colaboradores antiguos, y a su vez con los puestos de la Municipalidad, las unidades de trabajo, comprender y acepta los valores, normas y convicciones que postulan la Municipalidad. Ya que a medida que a los colaboradores se le capacitan va a influir los valores, tradiciones de la Municipalidad, y se adaptan de manera paulatina. Siendo este el momento clave para ver el nivel de aceptación, satisfacción, productividad y estabilidad en el puesto (Chiavenato, 2009).

Inducir va hacer el medio para logara una mejor capacitación, un mejor desempeño laboral y mayor seguridad. Y de esta manera logara que los colaboradores efectúen con seguridad su trabajo desde el primer día que ingresen a la Municipalidad.

Estrategias.

1. Inducción inicial. Fase de recepción, inducción general y específica.

- *Recibir a los nuevos colaboradores, dándoles la bienvenida a la Municipalidad.*

Responsable	Paso	Acción
Dirección de Recursos Humanos. Departamento de Desarrollo Institucional.	1	Envía cronograma de actividades del Programa de Inducción y comunica a los responsables de cada acción.
	2	Envía a los superiores inmediatos lista de los nuevos trabajadores de su área que asistirán a la charla de Inducción.
	3	Contacta al nuevo colaborador y lo cita para la fecha, hora y lugar.
	4	Recibe al nuevo colaborador y le facilita los formularios de ingreso para su llenado.
	5	Dirige al colaborador al sitio donde se dictará la Inducción General de la empresa y le indica su lugar en el salón.
	6	Inicia la presentación entre los participantes y realiza la dinámica de grupo.
	7	Informa la finalidad del proceso de Inducción.
	8	Entrega el Manual de Inducción el folleto de Contrato Colectivo y el folleto de Seguridad e Higiene Industrial.
	9	De no realizarse la Inducción General de la empresa en el momento del ingreso, se traslada al colaborador a su puesto de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

2. Fortalecimiento periódico del proceso de inducción de personal antiguo.

- Establecer jornadas de inducción, motivación y autoestima del personal, con la participación Psicólogo Organizacional y de Bienestar Social.
- Elaborar folletos, carpetas con información específica al tema a tratar, artículos promocionales, entre otros.
- Solicitar informes periódicos de cada área de la Municipalidad.

- Realizar un diagnóstico y evaluaciones para corregir y rectificar acciones.
- Dar un seguimiento y evaluación de los procesos de comunicación al interior de la Municipalidad (fotos, videos de lo que se realice).
- Crear un comité que pueda seguir con el plan de comunicación integrada.

3. *Promover el conocimiento de las instalaciones de la Empresa y sus dependencias.*

- Involucrar a los principales directivos de la Municipalidad, en las jornadas de reconocimiento de las instalaciones de la Municipalidad.
- Se debe organizar el recorrido del reconocimiento de las instalaciones de la Municipalidad, al menos dos veces por año.

4. *Motivar y reafirmar la identidad de los funcionarios y trabajadores con los planes y programas empresariales, a fin de mejorar la interrelación entre los actores.*

- Diseño y difunda desde lo más esencial, el logotipo de la Municipalidad, misión, visión y los valores corporativos.
- Calendarizar la publicación y difusión de: proyectos, funciones, organigramas, y diferente información de interés institucional, considerando posibles temas para su publicación.
- Motivar y comprometer la participación de los colaboradores, reconociendo la actitud del personal, en espacios de difusión en los folletos informativos y a través del correo interno.
- Diseño y manejo de los anuncios informativos ubicándolo en el edificios y pisos estratégicos de la Municipalidad y facilitar el ingreso a la página web, para ver los cambios que se esté dando.

Desarrollo Personal y Organizacional.

Uno de los objetivos esenciales de la Municipalidad es perseguir que sus colaboradores este motivados, identificados con los objetos de la Municipalidad. Para ello, los colaboradores necesitan sentirse integrados e informados para formar parte activa de la organización y que participación reciba el adecuado

reconocimiento. De este modo la participación, favorece la iniciativa de la creatividad, convirtiéndose en un factor de integración, motivación y desarrollo personal (Siliceo, 2004).

Todo ello contribuirá a la mejora de la calidad de vida laboral y a la calidad del servicio ofrecido por la Municipalidad, al aumento de la productividad y el incremento de la competitividad. Hay que recordar, dada la competitividad del entorno, la Municipalidad no solo deberá competir en la calidad de los servicios o productos que ofrezca, sino en la calidad de vida laboral que otorgue a sus activos humanos (Molina, 2006).

Las ventajas que se derivan de todo ello son múltiples: permite mejorar el clima social de la organización, contribuye a estimular la creatividad de los colaboradores, favorece su enriquecimiento y desarrollo personal, hace que el trabajo y la dirección sean más cooperativos desapareciendo elementos de tensión y conflicto en las relaciones interpersonales, aumenta el compromiso con la organización, mejora la calidad de las decisiones, etc. (Molina, 2006, p. 27).

Estrategias.

- Talleres para los colaboradores en general.
- Escuela de Liderazgo.
- Estudios Libres.

Motivación social y humana.

Buscar un equilibrio entre la vida personal y la laboral del personal es un aspecto imprescindible en todo proceso de cambio organizacional, decíamos que, si una persona tiene problemas personales o familiares, estos repercutirán en el ambiente laboral. Si las causas de la desmotivación son internas, tendremos que encontrar las posibles razones en el desarrollo del trabajo del día a día (Molina, 2006, p. 28).

Es importante enfrentar a la desmotivación, ya que una persona desmotivada puede contaminar el resto del equipo, debido a que al comunicarse con los demás, cosa lógica, transmitirá todas sus tensiones, quejas y percepciones.

Estrategias.

- Programa de incentivos
- Actividades de integración

1. Competencia

Elabora

Programación

CAPACIDADES	TEMÁTICA	PRODUCTO ACADÉMICO
Aplica el instrumento de recolección de datos para el pre test.	Pretest Procesamiento Resultados Presentación de resultados	Instrumento de recojo de información. Tablas de procesamiento de datos de pretest

Fuente: Elaboración propia

2. Actitudes

3. Secuencia Metodológica

Taller 1. Comunicación

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> • Presentación "Bienvenida" • Introducción: La Casa Encantada 	<ul style="list-style-type: none"> • Aula • Equipo de multimedia. 	20 min
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de Lectura: La Casa Encantada 	<ul style="list-style-type: none"> • Separata. • Papelotes. • Cinta Masking tape. 	40 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> • Reflexión Final: Comunicación, Recompensa, Motivación entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de multimedia. 	10 min

Fuente: Elaboración propia

Taller 2. Forma parte de la Familia Municipal

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> • Saludo Inicial. • Presentación de video inicial. • Dialogo sobre el Video 	<ul style="list-style-type: none"> • Aula. • Equipo de multimedia. 	15 min
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de un nuevo Video: Administración de personal; Inducción laboral sistema. • Posteriormente se les harán algunas interrogantes. • Finalmente, un análisis y reflexión sobre la importancia de la inducción en el Municipio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Papelotes • Plumones • Cinta Masking tape 	30 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> • Descripción breve como sería una inducción. • Despedida. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de Multimedia 	15 min

Fuente: Elaboración propia

Taller 3. Desarrollo Personal y Organizacional de la Municipalidad

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> • Saludo Inicial. • Presentación de video inicial. • Dialogo sobre el Video 	<ul style="list-style-type: none"> • Aula • Equipo de multimedia. 	15 min
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> • Lectura: Fábula de un Sapo. • Posteriormente se le formularan interrogantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Papelotes • Plumones • Cinta Masking tape 	30 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo Individual: Oral y responder interrogante. • Trabajar desde su experiencia. • Despedida. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de multimedia. 	15 min

Fuente: Elaboración propia

Taller 4. Me siento Feliz y Motivado en mi Trabajo sin Temor a Enfrentar el Cambio

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> • Saludo Inicial. • Se Presentará una Dinámica: Motivación. (Servirá para que entienda como es trabajar en un lugar motivado). • 	<ul style="list-style-type: none"> • Aula (espacio suficiente) • Billetes sin valor. 	10 min
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO

Fuente: Elaboración propia

Taller 5. La Unión hace la Fuerza.

<ul style="list-style-type: none"> Presentar definición, teoría, tipos de Motivación (una explicación breve). 	<ul style="list-style-type: none"> Hojas de derecho Asertivo Lápices 	30 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> Se trabajará desde la experiencia de los trabajadores Despida. 	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de multimedia. 	15 min
ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> Saludo Inicial. Presentación de Video: Trabajo en Equipo. Preguntas sobre el video. 	<ul style="list-style-type: none"> Aula Equipo de multimedia: Video 	15 min
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> Presentación del Cuento “El cuento de las Herramientas” Posteriormente se le formularan interrogantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Papelotes Plumones Cinta Masking tape 	30 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> Se trabajará desde la experiencia de los trabajadores Despida. 	<ul style="list-style-type: none"> Aula. Papelotes Plumones 	15 min

Fuente: Elaboración propia

Taller 6. Competitividad y Posicionamiento

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> Saludo Inicial. Presentará un video: Estrategias Competitiva, además de las diapositivas que refuerce el tema. 	<ul style="list-style-type: none"> Aula. Equipo de multimedia. 	15 min
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> Presentación de Diapositivas: Estrategias Competitivas Se formarán grupos para la parte teórica y práctica. 	<ul style="list-style-type: none"> Papelotes. Plumones. Cinta Masking tape. 	30 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> Se trabajará desde la experiencia de los trabajadores Despida. 	<ul style="list-style-type: none"> Aula. Papelotes Plumones 	15 min

Fuente: Elaboración propia

Taller 7. Un Buen Servicio para nuestros Clientes

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
-----------------------	---------------------	--------

<ul style="list-style-type: none"> • Saludo Inicial. • Presentación de Diapositivas: Servicios al Cliente • Opiniones del Tema 	<ul style="list-style-type: none"> • Aula. • Equipo de multimedia. 	15 min
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de Diapositivas: Servicio y Calidad. • Formación de grupo, para realizar casos prácticos correspondiente a casa unos de sus áreas. • Posteriormente una Guía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Papelotes • Plumones • Cinta Masking tape 	30 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> • Se le entregara papelotes, donde plasme un caso sobre atención de servicio y calidad. • Despedida. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aula. • Papelotes • Plumones 	15 min

Fuente: Elaboración propia.

4. Diseño de evaluación

CAPACIDADES	INDICADORES DE LOGRO	INSTRUMENTO
Personales	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta formación y capacitación • Utiliza sus implementos de seguridad Laboral. • En un Trabajador considerado por los encargados del área. • Sentirse realizados como trabajadores. 	Rúbrica de evaluación
Sistemáticas	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión sistemática de los procesos en la organización. • Coordinación de procesos en la organización. • Credulidad de los procesos para la atención al administrado. 	
Organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizacional compleja. • Organigrama de estructura organizacional. • Manual de organización y funciones 	
Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación en la organización. • Entendimiento administrativo • información sobre las necesidades de su entorno. 	
Tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de gestión de la tecnología en los procesos de la organización • Gestión de aplicaciones tecnológicas procesos del departamento. • Coordinación de procesos con TI en el departamento. 	

Fuente: Elaboración propia

ACTITUDES	COMPORTAMIENTOS OBSERVABLES	
Personales	<ul style="list-style-type: none"> • Preocupación para mejorar el servicio del Departamento de Tránsito y Transporte por parte de los Obreros y Empleados. • Sienten que el Departamento de Tránsito y Transporte reconoce su aportación al trabajo a los Obreros y Empleados. 	
Sistemáticas	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento entre los procesos de la organización. • Satisfacción de los administrativos en la gestión. 	
Organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Órganos (áreas distribuidos en niveles) • Cargos (distribuidos por niveles). 	Ficha de observación
Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de Información Preventiva. • Técnicas de Detección de Necesidades Informativas. • Información de resultados. 	
Tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la Tecnología e informática en los procesos de la organización. • Actualización de tecnologías en la organización. 	

Fuente: Elaboración propia

Referencia Bibliográfica

- Agurre, G., Edel, & Rubén. (2013). *Territorios de la educación mediación y aprendizaje en ambientes de innovación*. México: Universidad Veracruzana. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=AzO8BQAAQBAJ&pg=PT7&dq=necesidad+del+desarrollo+de+la+comunicaci%C3%B3n+y+el+acompa%C3%B1amiento+de+los+aprendizajes.&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjRw8vP7LDQAhUDSSYKHaRbDQoQ6AEIGzAA#v=onepage&q=necesidad%20del%20desarroll>
- Cañal, P. (2012). Saber Ciencias no Equivale a tener Competencia Profesional para enseñar. En E. Pedrinaci, A. Caamaño, P. Cañal, & A. De Pro, *11 Ideas Clave. El desarrollo de la competencia científica profesional para Enseñar Ciencias* (págs. 217-237). España: Editorial Graó. ISBN: 978-84-9980-472-9
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. ISBN 978-970-10-7340-7
- D'Agostino, G. (2007). *Aspectos teóricos de la evaluación educacional: Una orientación para su puesta en práctica en la enseñanza primaria* (1 ed.). Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia. ISBN: 9977-64-605-8
- García, J. (1998). *La Comunicación interna*. Madrid: Díaz de Santos. ISBN: 84-9798-377-8
- Giesecke, M. (1999). *La enseñanza de la historia para la integración y la cultura de la paz*. Bogotá: El Convenio Andrés Bello. ISBN: 958-698-012-x
- Molina, S. (2006). *La gestión del cambio y cultura organizacional dentro del proyecto de optimización empresarial en etapa*. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/2745/1/05861.pdf>
- Picado, F. (2006). *Didáctica general: Una perspectiva integradora*. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia. ISBN: 9968-31-172-3
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y Desarrollo de Personal* (4 ed.). México: Limusa Noriega Editores. ISBN: 968-18-6386-0

4.4 Objetivo específico 4 (Post Test)

4.4.1 Calidad de servicio post aplicación.

Tabla 40

Índice de dimensión de bienes tangibles

Dimensión bienes tangibles	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P1	4.4%	16.7%	35.2%	37.0%	6.8%
P2	5.2%	11.2%	31.5%	34.1%	18.0%
P3	2.3%	19.0%	30.7%	32.3%	15.6%
P4	3.9%	13.5%	26.3%	35.2%	21.1%
P5	2.6%	29.2%	34.9%	20.6%	12.8%
\bar{x}	3.36				
m	3.80				
σ	1.04				

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 30 de octubre 2016.

Según el 37% de los usuarios se siente satisfecho con el equipamiento que utiliza el Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, es moderno, mientras que con un 35.2% no se siente satisfecho ni insatisfecho.

Según el 34.1% de los usuarios indica que se siente satisfecho con el equipamiento moderno que sirve para agilizar el servicio al usuario, mientras que con un 31.5% no se siente ni satisfecho ni insatisfecho.

El 32.2% de los usuarios encuestados indica que se siente satisfecho con las instalaciones físicas donde se atiende al usuario se encuentra en buen estado, mientras que con un 30.7% no se siente ni satisfecho ni insatisfecho.

Según el 35.2% de los usuarios encuestados indican se siente con los materiales utilizados en las instalaciones físicas son de buena calidad, mientras que con un 26.3% no se siente ni satisfecho ni insatisfecho.

Según el 34.9% de los usuarios encuestados indica que no se siente ni satisfecho ni insatisfecho con el estado de conservación de los materiales de oficina utilizados por los trabajadores, mientras que con un 29.2% se siente satisfecho.

Tabla 41*Dimensión de bienes tangibles*

Dimensión bienes tangibles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	1.3
Mínima	112	29.2
Aceptable	230	59.9
Optima	37	9.6
Total	384	100.0

Fuente: Elaboración Propia*Fecha:* 30 de octubre 2016.

Según la tabla 41, los bienes materiales apreciables y utilizados por el Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, alcanzan un nivel de calidad óptimo y aceptable según la opinión de los usuarios del presente estudio.

Tabla 42*Índice de dimensión de fiabilidad*

Dimensión fiabilidad	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P6	3.4%	20.3%	39.8%	32.0%	4.4%
P7	2.1%	13.8%	28.9%	33.1%	22.1%
P8	4.2%	14.1%	28.4%	32.6%	20.8%
P9	3.9%	15.1%	25.5%	29.2%	26.3%
P10	3.6%	24.0%	30.7%	27.1%	14.6%
P11	3.4%	22.1%	31.5%	23.7%	19.3%
\bar{x}	4.08				
m	4.20				
σ	1.28				

Fuente: Elaboración Propia*Fecha:* 30 de octubre 2016.

Según el 39.8% de los usuarios encuestados no se siente ni satisfecho ni insatisfecho con la responsabilidad de los trabajadores en sus funciones, mientras que con un 32% se siente satisfecho.

El 33.1% de los usuarios encuestados se siente satisfecho con la demostración de responsabilidad en la tramitación de los documentos de los usuarios, mientras que con un 28.9% no se siente satisfecho ni insatisfecho.

Según el 32.6% de los usuarios indican que se sienten satisfechos en el cumplimiento con el sistema de control de horario de entrada y salida, mientras que con un 28.4% no se siente satisfecho ni insatisfecho.

Según el 29.2% de los usuarios indican que se sienten satisfechos con el cumplimiento de las funciones que se les asigna, mientras que con un 26.3% se sienten muy satisfechos.

El 30.7% de los usuarios indican que no se sienten satisfechos ni insatisfechos con el cumplimiento de las expectativas, mientras que con un 27.1% se siente satisfecho.

Según el 31.5% de los usuarios no se siente satisfecho ni insatisfecho con la atención brindada por los trabajadores, mientras que con un 23.7% se siente satisfecho.

Tabla 43

Dimensión fiabilidad

Dimensión fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	41	10.7
Mínima	197	51.3
Aceptable	145	37.8
Optima	1	.3
Total	384	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 30 de octubre 2016.

Según la tabla 43, la fiabilidad con respecto al nivel de cumplimiento de las funciones de los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, alcanzan un nivel mínimo y aceptable según se puede apreciar en el estudio recopilado por las opiniones de los usuarios.

Tabla 44*Índice de dimensión de capacidad de respuesta*

Dimensión capacidad de respuesta	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P12	2.6%	28.9%	34.6%	20.6%	13.3%
P13	2.1%	11.7%	24.5%	33.6%	28.1%
P14	3.6%	15.4%	24.5%	29.2%	27.3%
P15	2.6%	13.3%	23.4%	29.9%	30.7%
P16	4.4%	11.5%	31.5%	34.4%	18.2%
P17	3.4%	19.3%	27.9%	25.5%	24.0%
\bar{x}	4.24				
m	4.60				
σ	1.32				

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 30 de octubre 2016.

Según el 34.6% de los usuarios no se siente ni satisfecho ni insatisfecho con la predisposición de atender a los usuarios, mientras que con un 28.9% se sienten insatisfechos.

Según el 33.6% de los usuarios se siente satisfechos con el conocimiento amplio de su puesto en su trabajo, mientras que con un 28.1% se siente muy satisfecho.

El 29.2% de los usuarios se sienten satisfecho con la buena atención al público, mientras que con un 27.3% se siente muy satisfecho.

Según el 30.7% de los usuarios se siente muy satisfecho con los cumplimientos de los plazos asignados en cada trámite, mientras con un 29.9% se siente satisfecho.

Según el 34.4% de los usuarios se siente satisfecho con la capacidad que tiene los trabajadores para atender a todo el público que asiste a las oficinas diariamente, mientras con un 31.5% no se siente satisfecho ni insatisfecho.

Según el 27.9% de los usuarios no se siente satisfecho ni insatisfecho con la atención del público fuera de su jornada laboral, mientras con un 25.5% se siente satisfecho.

Tabla 45*Dimensión capacidad de respuesta*

Dimensión capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	1.6
Mínima	93	24.2
Aceptable	197	51.3
Optima	88	22.9
Total	384	100.0

Fuente: Elaboración Propia*Fecha:* 30 de octubre 2016.

Según la tabla 45, predisposición de la buena voluntad y disponibilidad de los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca alcanza un nivel óptimo y aceptable con más del 70% según opiniones de los usuarios.

Tabla 46*Índice de dimensión de seguridad*

Dimensión de seguridad	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P18	9.6%	26.3%	29.7%	21.1%	13.3%
P19	7.0%	24.7%	24.5%	23.2%	20.6%
P20	10.2%	16.7%	24.0%	23.7%	25.5%
P21	6.3%	23.2%	25.8%	19.8%	25.0%
P22	10.4%	20.1%	25.8%	15.6%	28.1%
P23	9.4%	22.4%	28.6%	19.8%	19.8%
P24	9.9%	23.7%	27.9%	16.1%	22.4%
\bar{x}	3.24				
m	3.43				
σ	1.26				

Fuente: Elaboración Propia*Fecha:* 30 de octubre 2016.

Según el 29.7% de los usuarios no se siente satisfecho ni insatisfecho con el funcionario que presta confianza al momento de la atención de su requerimiento, mientras con un 26.3% se siente insatisfecho.

Según el 24.7% de los usuarios se siente insatisfecho con el ordenamiento y archivamiento de los documentos, mientras con un 24.5% no se siente satisfecho ni insatisfecho.

El 25.5% de los usuarios se siente muy satisfecho con la confianza de consultar a algún funcionario, mientras que 24% no se siente satisfecho ni insatisfecho.

Según el 25.8% no se siente satisfecho ni insatisfecho en confianza de presentar documentos ante los trabajadores, mientras con un 25% se siente muy satisfecho.

Según el 28.1% de los usuarios se siente muy satisfecho que no existe riesgo en la presentación de documentos ante los funcionarios, mientras con 25.8% no se siente satisfecho ni insatisfecho.

Según el 28.6% de los usuarios encuestados no se siente satisfecho ni insatisfecho con la seguridad de recibir orientación por parte de los trabajadores, mientras con un 22.4% se siente insatisfecho.

Un 27.9% no se siente satisfecho ni insatisfecho en encontrar preparados a los trabajadores para resolver las dudas del público usuario, mientras con un 23.7% se siente insatisfecho.

Tabla 47

Dimensión de seguridad

Dimensión de seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	27	7.0
Mínima	108	28.1
Aceptable	213	55.5
Óptima	36	9.4
Total	384	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 30 de octubre 2016.

Según la tabla 47, con respecto a la confiabilidad del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca alcanza un nivel

óptimo y aceptable con más del 60% según diversas opiniones de los usuarios del presente estudio.

Tabla 48

Índice de dimensión empatía

Dimensión de empatía	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P25	8.3%	22.9%	22.9%	23.4%	22.4%
P26	10.7%	23.2%	25.5%	20.8%	19.8%
P27	6.5%	22.9%	34.9%	15.1%	20.6%
P28	16.7%	25.3%	24.0%	12.2%	21.9%
P29	11.5%	27.9%	22.9%	12.2%	25.5%
P30	6.8%	30.2%	26.0%	18.5%	18.5%
P31	6.0%	29.9%	32.8%	21.9%	9.4%
\bar{x}	3.12				
m	2.71				
σ	1.25				

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 30 de octubre 2016.

Según el 23.4% de los usuarios se siente satisfecho con los compromisos que asumen con la identidad de la institución, mientras que con el 22.9% no se siente satisfecho ni insatisfecho e insatisfecho.

Según el 25.5% de los usuarios no se siente satisfecho ni insatisfecho en el otorgamiento de una respuesta acertada a sus trámites, mientras que con el 23.2% se siente insatisfecho.

Según el 34.9% de los usuarios no se siente satisfecho ni insatisfecho con la demostración de esmero en el cumplimiento de su labor, mientras que con el 22.9% se siente insatisfecho.

Un 25.3% de los usuarios se siente insatisfecho con la demostración de esmero en el cumplimiento de sus labores hacia la atención del usuario, mientras que con un 24% no se siente satisfecho ni insatisfecho.

Según el 27.9% de los usuarios encuestados se siente insatisfecho por parte de los trabajadores en demostrar información oportuna y veraz al trámite que usted está realizando, mientras que con un 25.5% se siente muy satisfecho.

Según el 30.2% de los usuarios se siente insatisfecho con los trabajadores en comprender las necesidades del usuario, mientras que con un 26% no se siente satisfecho ni insatisfecho.

Un 32.8% de los usuarios no se siente satisfecho ni insatisfecho en recibir una atención individualizada por parte de los funcionarios, mientras que con un 29.9% se siente insatisfecho.

Tabla 49

Dimensión de empatía

Dimensión de empatía	Frecuencia	Porcentaje
Nula	358	93.2
Deficiente	25	6.5
Mínima	1	.3
Total	384	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 30 de octubre 2016.

Según la tabla 49, atención individualizada de los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca alcanzan un nivel nulo con más del 90% según opinión de los usuarios.

Tabla 50

Variable de calidad de servicio

Variable de Calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Mínima	90	23.4
Aceptable	277	72.1
Optima	17	4.4
Total	384	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 30 de octubre 2016.

Según la tabla 50, los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, la dimensión de bienes tangibles son los bienes materiales apreciables y utilizados, de fiabilidad es el nivel de cumplimiento de las funciones, de capacidad de respuesta es la predisposición de la buena voluntad y disponibilidad de los trabajadores, de

seguridad que es la confiabilidad y de empatía que es la atención individualizada alcanza un nivel mínimo de 23.4% y seguido de un nivel aceptable con un promedio del 72.1% según opinión de los usuarios en el presente estudio.

4.4.2 Análisis de la gestión del Cambio Post Aplicación.

Tabla 51

Índice de dimensión de personas

Dimensión de personas	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
P1	0.0%	10.0%	43.3%	46.7%
P2	0.0%	13.3%	40.0%	46.7%
P3	0.0%	13.3%	26.7%	60.0%
P4	0.0%	10.0%	46.7%	43.3%
P5	3.3%	30.0%	26.7%	40.0%
P6	0.0%	30.0%	33.3%	36.7%
\bar{x}	3.92			
m	4.60			
σ	0.91			

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 30 de octubre 2016.

Según el 46.7% de los usuarios encuestados indica que siempre existe por parte de los directivos una preocupación para mejorar el servicio que se brindan los obreros y empleados en del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, mientras que un 43.3% casi siempre.

Según el 46.7% de los usuarios encuestados indica siempre se ha realizado algún reconocimiento de su aportación al trabajo a los Obreros y Empleados del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, mientras que un 40% casi siempre.

El 60% de los usuarios encuestados siempre se ha preocupado la Institución por la formación y capacitación de sus trabajadores en la labor que realiza, mientras que un 26.7% casi siempre.

Según el 46.7% de los usuarios casi siempre se preocupa la Institución por la seguridad de los trabajadores, mientras que un 43.3% siempre.

El 40% de los usuarios siempre los trabajadores considerados por los encargados de la institución, mientras que un 30% a veces.

Según el 36.7% de los usuarios siempre se siente realizado como trabajador en la Institución, mientras que un 33.3% casi siempre.

Según la dimensión de trabajadores en el Departamento de Tránsito y Transporte del Distrito de Pomalca alcanzan un nivel alto con más del 60% según opinión de los usuarios.

Tabla 52

Dimensión de personas

Dimensión de personas	Frecuencia	Porcentaje
Regular	10	33.3
Alto	20	66.7
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 30 de octubre 2016.

Según la tabla 52, dimensión de trabajadores en el Departamento de Tránsito y Transporte del Distrito de Pomalca alcanzan un nivel alto con más del 60% según opinión de los usuarios del presente estudio.

Tabla 53

Índice de dimensión de procesos

Dimensión de procesos	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
P7	3.3%	10.0%	56.7%	30.0%
P8	0.0%	0.0%	30.0%	70.0%
P9	0.0%	13.3%	46.7%	40.0%
P10	0.0%	20.0%	40.0%	40.0%
P11	0.0%	6.7%	43.3%	50.0%
\bar{x}	3.35			
m	2.80			
σ	0.66			

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 30 de octubre 2016.

Según el 56.7% de los usuarios casi siempre existen iniciativas para la Identificación en gestión sistemática de los procesos, mientras que un 30% siempre.

Según el 70% siempre existen iniciativas para conocer los procesos en la gestión de la institución, mientras que un 30% casi siempre.

El 46.7% de los usuarios casi siempre considera que los procesos de la organización se desarrollan de forma coordinada, mientras que un 40% siempre.

Según el 40% de los usuarios siempre y casi siempre existe una implementación de procesos para mejorar la credibilidad de los procesos para el público usuario y sociedad en general, mientras que un 20% a veces.

Según el 50% de los usuarios siempre existe una implementación de procesos para mejorar la satisfacción del público usuario y sociedad en general, mientras que un 43.3% casi siempre.

Tabla 54

Dimensión de procesos

Dimensión de procesos	Frecuencia	Porcentaje
Regular	7	23.3
Alto	23	76.7
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla 54, dimensión de procesos en la Gestión Sistemática del Departamento de Tránsito y Transporte del Distrito de Pomalca logra alcanzar un nivel alto con más del 70% según las opiniones de los usuarios del presente estudio.

Tabla 55*Índice de dimensión estructura organizacional*

Dimensión estructura organizacional	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
P12	0.0%	16.7%	70.0%	13.3%
P13	3.3%	10.0%	40.0%	46.7%
P14	0.0%	10.0%	43.3%	46.7%
P15	6.7%	16.7%	30.0%	46.7%
P16	0.0%	13.3%	50.0%	36.7%
\bar{x}	3.21			
m	3.60			
σ	0.73			

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 30 de octubre 2016.

Según el 70% de los usuarios casi siempre existe Iniciativas para que los órganos de la Institución estén distribuidos adecuadamente, mientras que un 16.7% a veces.

Según el 46.7% de los usuarios siempre existe iniciativas para que los cargos de la Institución estén asignados correctamente, mientras que un 40% casi siempre.

El 46.7% de los usuarios siempre se ha buscado actualizar la estructura organizacional de la Institución, mientras que el 43.3% casi siempre.

El 46.7% de los usuarios siempre existe Iniciativas para actualizar el organigrama de la Institución, mientras que un 30% casi siempre.}

Un 50% de los usuarios casis siempre existe Iniciativas para actualizar el manual de organización y funciones de la Institución, mientras que un 36.7% siempre.

Tabla 56*Dimensión estructura organizacional*

Dimensión estructura organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Regular	14	46.7
Alto	16	53.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla 56, dimensión del organigrama del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca alcanza un nivel alto con más del 50% de las opiniones de los usuarios del presente estudio.

Tabla 57*Índice de dimensión de información*

Dimensión información	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
P17	6.7%	23.3%	36.7%	33.3%
P18	3.3%	20.0%	46.7%	30.0%
P19	3.3%	10.0%	53.3%	33.3%
P20	10.0%	13.3%	56.7%	20.0%
P21	0.0%	16.7%	26.7%	56.7%
P21	6.7%	10.0%	50.0%	33.3%
\bar{x}	3.11			
m	3.20			
σ	0.81			

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 30 de octubre 2016.

Según el 36.7% de los usuarios casi siempre encuentra la información de la organización accesible para los trabajadores, mientras que un 33% siempre.

Según el 46.7% de los usuarios casi siempre existe iniciativas para conocer el entorno de la Institución, mientras que un 30% siempre.

Un 53.3% de los usuarios casi siempre se considera importante para los trabajadores la información dentro de la organización, mientras que un 33.3% siempre.

El 56.7% de los usuarios casis siempre ha realizado algún reconocimiento de necesidades de información preventiva, mientras que un 20% siempre.

Según el 56.7% de los usuarios encuestados siempre se ha realizado alguna capacitación de técnicas de detección de necesidades informativas, mientras que un 26.7% casis siempre.

Según el 50% de los usuarios encuestados casis siempre se preocupa la Institución por la información de resultados del área, mientras que un 33.3% siempre.

Tabla 58

Dimensión información

Dimensión información	Frecuencia	Porcentaje
Regular	11	36.7
Alto	19	63.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 30 de octubre 2016.

Según la información en el Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca logra alcanzar un nivel alto con más del 60% según la opinión de los usuarios del presente estudio.

Tabla 59

Índice de dimensión tecnología

Dimensión tecnología	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
P22	0.0%	23.3%	43.3%	33.3%
P23	3.3%	30.0%	40.0%	26.7%
P24	3.3%	30.0%	50.0%	16.7%
P25	13.3%	26.7%	30.0%	30.0%
P26	0.0%	23.3%	60.0%	16.7%
\bar{x}	2.90			
m	2.40			
σ	0.81			

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 30 de octubre 2016.

Según el 43.3% de los usuarios casi siempre existe Iniciativas para la gestión de las TI en los procesos de la organización, mientras que un 33.3% siempre.

Según el 40% de los usuarios casi siempre existe Iniciativas para la actualización de equipos tecnológicos en la organización, mientras que un 30% a veces.

Un 50% de los usuarios casi siempre existe Iniciativas para la implementación del plan de gestión de la tecnología en los procesos de la organización, mientras que un 30% a veces.

Según el 30% de los usuarios siempre y casi siempre se preocupa la Institución por la gestión de aplicaciones tecnológicas para procesos del departamento, mientras que un 26.7% a veces.

El 60% de los usuarios casi siempre considera usted que procesos con TI en el departamento se realiza en forma coordinada en la institución, mientras que un 23.3% a veces.

Tabla 60

Dimensión tecnología

Dimensión tecnología	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3.3
Regular	18	60.0
Alto	11	36.7
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 30 de octubre 2016.

Según la tabla 60, con respecto a la innovación de la tecnología en el Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca alcanza un nivel alto con más del 90% de las opiniones de los usuarios según se muestra en el estudio.

Tabla 61*Variable gestión de cambio*

Variable gestión de cambio	Frecuencia	Porcentaje
Alto	12	40.0
Regular	18	60.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia*Fecha:* 30 de octubre 2016.

Según la tabla 61, los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, la dimensión de personas que es la cantidad de trabajadores, de procesos que son los procesos en la Gestión Sistemática, de estructura organizacional que es la dimensión del organigrama, de información, de dimensión tecnología que es la innovación de la tecnología que alcanza un nivel alto con un 40% seguido, de un nivel regular del 60%.

4.4.3 Prueba de hipótesis.

Tabla 62*Prueba de muestras emparejadas*

	t	gl	Sig. (bilateral)
Par 1 Calidad Diagnostico - Calidad Post Modelo De Gestión	-20.495	383	.000

Fuente: Elaboración Propia

Se confirma al 95 % de confianza con un $p < 0.05$ que la Gestión del Cambio tiene efectos positivos en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, 2016.

4.5 Discusión

Respecto a la confiabilidad de las variables en este estudio se puede apreciar en la tabla 17, confiabilidad de variables, que la variable de gestión del cambio es fiable y tiene un alfa de 89.9% por lo que se sitúa en la apreciación de

muy elevada o excelente y la variable calidad de servicio es fiable y se ubica en 87.1% de alfa Cronbach basada en los elemento tipificados, clasificándose en el nivel bueno, por lo que se afirma que cada una de las interrogantes evidencian un objetivo claro a medir y guardan una estructura y relación interna entre todas y cada una de ellas en cada una de las dos variables ambos KMO aceptable. para optimizar la calidad del servicio, su imagen en el mercado y así pueda elevar sus ingresos requiere de un modelo de calidad atención y servicio al usuario beneficiario (Coparcondori, 2009).

En relación con esta tesis, existen diferencias socio culturales y demográficas muy distintas pues se trata de ciudades y regiones distintas a nuestro trabajo. En relación a la educación vial de los pasajeros no ha sido nuestro tema de estudio, en cambio al Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, observando si cumple las funciones de organizar, administrar y ordenar el estado el transporte público.

De acuerdo con los resultados obtenidos respecto a la confiabilidad de variables, que la variable de gestión del cambio es fiable y tiene un alfa de 89.9%, por lo que se valoraría en muy elevada o excelente y la variable calidad de servicio es fiable y se ubica en el 87.1% de alfa Cronbach basada en los elemento tipificados, clasificándose en el nivel bueno, por lo que se afirma que cada una de las interrogantes evidencian un objetivo claro a medir y guardan una estructura y relación interna entre todas y cada una de ellas en cada una de las dos variables ambos KMO aceptable, por su parte, Mares, (1996), sostiene que se sufrió una degradación en la calidad entre los años 1979, y 1983, aun a pesar de que las tarifas experimentaron una caída significativa en esos años, sin embargo en 1985 hubo empresarios que siguieron invirtiendo logrando que el deterioro tarifario no fuese inversamente proporcional a la introducción de nuevas unidades.

Por lo que respecta a la confiabilidad del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca alcanza un nivel óptimo y aceptable con más del 60% según diversas opiniones de los usuarios del presente estudio; por otro lado, Mares (1996), señala que existe una enorme

importancia en los benefició sobre la comunicación, y la seguridad que tiene los transportistas bajar en lugares indicados y que también disponen de tiempo.

Por lo que respecta los usuarios encuestados que el 46.7% una preocupación para mejorar el servicio que se brindan los obreros y empleados en del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca.

En la encuesta aplicada, se encontró que el 44.3% no se encuentran ni satisfecho y ni insatisfecho con el Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca; y un 32.6% se encuentra insatisfecho con este servicio, no obstante, Alvarez y Cerna (2013), señalan que los factores de la informalidad del micro empresario, es en efecto a los impuestos, y al trato que reciben en la ruta de transporte, tratando de ilegales al microbús y a sus trabajadores.

En la evaluación diagnóstica del pre test de la calidad de servicios en los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, las dimensiones de bienes tangibles que son los materiales físicos, de fiabilidad que es la entrega de los bienes o servicios, de capacidad de respuesta que es la ayuda rápida hacia los usuarios, de seguridad que es la confiabilidad y de empatía que es el cuidado de los trabajadores hacia los usuarios, es mínima con un porcentaje mayor al 58.6%, aceptable con un porcentaje promedio del 33.3% según la opinión de los usuarios del presente estudio, por lo que respecta Mares (1996), las empresas tendríamos 18.7% de unidades en buen estado, 60% en condiciones regulares, y 21.3% en malas condiciones y para los permisionarios tendríamos 19.6% en buenas condiciones, 51.2% de unidades en estado regular, y 29.2% en malas condiciones.

En la evaluación diagnóstica del pre test de *Gestión de Cambio*, los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, los índices de dimensión de personas es la cantidad de trabajadores, de procesos que es la modelización de los sistemas en la gestión sistemática, de estructura organizacional que es el organigrama, de información y de dimensión de tecnología que es la innovación de la tecnología alcanza un

nivel de 20%, regular con un nivel del 76.7% según la opinión de los usuarios en el presente estudio. Así mismo Mares (1996), se puede concluir que; no es con incrementos en las tarifas como se solucionaría el problema de la mala calidad de los autobuses de transporte público.

En la evaluación diagnóstica del post test de la calidad de servicios, los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, la dimensión de bienes tangibles son los bienes materiales apreciables y utilizados, de fiabilidad es el nivel de cumplimiento de las funciones, de capacidad de respuesta es la predisposición de la buena voluntad y disponibilidad de los trabajadores, de seguridad que es la confiabilidad y de empatía que es la atención individualizada alcanza un nivel mínimo de 23.4% y seguido de un nivel aceptable con un promedio del 72.1% según opinión de los usuarios en el presente estudio; y la *Gestión de Cambio*, los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, la dimensión de personas que es la cantidad de trabajadores, de procesos que son los procesos en la Gestión Sistemática, de estructura organizacional que es la dimensión del organigrama, de información, de dimensión tecnología que es la innovación de la tecnología que alcanza un nivel alto con un 40% seguido, de un nivel regular del 60%. Logrando demostrar el supuesto de Coparcondori (2009), que en su intitulada "Propuesta gerencial basada en el modelo americano de calidad, para mejorar el transporte público de sol y mar S.R.L de Chiclayo, 2009, concluye que si la empresa cumple con todas estas particularidades en el Modelo Americano de Calidad se obtendrá una satisfacción al usuario, así como también la fidelidad del cliente y así mismo con una retroalimentación constante permitirá gestionar los cambios correctivos.

Se confirma al 95 % de confianza con un $p < 0.05$ que la Gestión del Cambio tiene efectos positivos en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, 2016.

CONCLUSIONES

Respecto a la confiabilidad de las variables en este estudio se puede apreciar que la confiabilidad de la variable de gestión del cambio es fiable y tiene un alfa de 89.1% por lo que se sitúa en la apreciación de muy elevada o excelente y la variable calidad de servicio es fiable y se ubica en 87.1% de alfa Cronbach basada en los elemento tipificados, clasificándose en el nivel bueno, por lo que se afirma que cada una de las interrogantes evidencian un objetivo claro a medir y guardan una estructura y relación interna entre todas y cada una de ellas en ambas variables presentando instrumentos válidos y confiables.

Los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, en las dimensiones de bienes tangibles que son los materiales físicos, de fiabilidad que es la entrega de los bienes o servicios, La capacidad de respuesta que es la ayuda rápida hacia los usuarios, de seguridad que es la confiabilidad y de empatía que es el cuidado de los trabajadores hacia los usuarios, es mínima con un porcentaje de 58.6% y aceptable con un porcentaje promedio del 33.3% según la opinión de los usuarios del presente estudio.

Además, los índices de las dimensiones personas (cantidad de trabajadores), de procesos (la modelización de los sistemas en la gestión sistemática), de estructura organizacional (el organigrama), de información y de tecnología (la innovación de la tecnología) alcanza un nivel de 20%, regular con un nivel del 76.7% según la opinión de los usuarios en el presente estudio. Al mismo tiempo, los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, no se encuentra motivados, alcanzando un nivel aceptable (33.3%) y mínimo (58.8%) en cuanto a la calidad de servicio que brindan al público usuario. Además, la municipalidad de Pomalca, no cuenta con un ambiente adecuado e instalaciones físicas, en donde el usuario se sienta seguro y cómodo, la cual le permite percibir si el servicio que recibirá será bueno, todo esto genera insatisfacción al usuario y al trabajador.

Se ejecutó un programa de Aplicación de Gestión de Cambio en 7 talleres para Calidad de Servicio de los Trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca-2016.

Los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca en las dimensiones de bienes tangibles (los bienes materiales apreciables y utilizados), de fiabilidad (el nivel de cumplimiento de las funciones), de capacidad de respuesta (la predisposición de la buena voluntad y disponibilidad de los trabajadores), de seguridad (la confiabilidad) y de empatía (la atención individualizada) alcanza un nivel aceptable (72.1%). Finalmente, la gestión del cambio alcanza un nivel alto con un 40%.

Se confirma al 95 % de confianza con un $p < 0.05$ que la Gestión del Cambio tiene efectos positivos en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, 2016.

SUGERENCIAS

El alcalde debe establecer una estructura de incentivos y reconocimientos entre los gestores públicos, ya que de esta manera se va a conducir de manera más eficiente los objetivos o metas ya establecidas que tenga la municipalidad distrital de Pomalca.

La municipalidad distrital de Pomalca y La Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones deben consolidar el binomio de gestión local y regional para establecer políticas internas que generen un ambiente de trabajo, dinámico y en un constante movimiento, en donde podamos evaluar su capacidad de adaptación de supervivencia. De esta manera se logrará enfrentar a las situaciones en donde hay modificatoria por la normatividad vigente la misma que se encuentra en cambio constante para atender a la demanda de conflictos teniendo en cuenta que para sobrevivir y competir hay que adaptarse de manera rápida y eficaz.

Hoy en día el gobierno regional no solo se ve, como una estructura orgánica, sino como una organización de personas; se sugiere aplicar la propuesta en el gobierno regional y en todas las municipalidades distritales por su importancia dentro del desarrollo organizacional, que va a facilitar la coordinación de las actividades y el control de las acciones de los gestores públicos.

Todo cambio que se realiza en una organización, debe tener un grado de relación con el poder que lo respalda; el Ministerio de Transportes y Comunicaciones debe incorporar a través de las gerencias regionales programas de gestión de cambio para optimizar la calidad de servicio, así como mantenerlos informados de la normatividad vigente, ya que de esta manera se podrá estabilizar tanto los roles como la satisfacción individual al interior de la organización. Este tipo de cambio, va a generar un proceso de aprendizaje individual como colectivo, y para lo cual toda la estructura debe estar involucrada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 50Minutos.es. (2016). *El modelo de Greiner. Superar las crisis con una buena anticipación*. 50Minutos.es. ISBN: 280627656X
- Aguilar, J., Arana, T., López, P., Miranda, J., Remus, L., & Romero, B. (2017). *Tópicos selectos de logoterapia: Seis casos de aplicación*. México: Instituto de Reingeniería Actitudinal - INDRAC. ISBN: 9788826091877
- Alvarez, J., & Cerna, M. (2013). *La formalización del micro empresario del servicio público de transporte de pasajeros y su contribución en la dinamización de la economía en la Provincia de Trujillo*. (Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú). Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/135/>
- Alvarez, J., Chaparro, E., & Bernal, S. (2014). La calidad del servicio en los clientes logísticos. En M. Pecina, *Retos en la formación de profesionales logísticos: Servicio y competitividad* (págs. 9-24). México: Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html>
- Arias, H. (2005). *Impacto de la Ley contra el Bioterrorismo en la empresa frutas Gongeladas S.A.* (Tesis de Pregrado, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, San Jose, Costa Rica). Recuperado de <http://bb9.ulacit.ac.cr/tesinas/publicaciones/032798.pdf>
- Barbero, J. (2006). *Factores de crecimiento de las Pymes Españolas*. Fundación EOI. ISBN: 84-88723-76-8
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3 ed.). Colombia: Pearson Educación. ISBN: 978-958-699-128-5
- Cahuana, E., Huamán, H., Aivar, L., & Atao, C. (2013). *Calidad del servicio de transporte público urbano de la ruta 104 El Dorado en la ciudad del Cusco*. Cusco, Perú: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/137396693/calidad-de-seer-vicio-de-transporte-publico-ciudad-cusco-docx>
- Castro, J. (2009). *Transporte Público Sostenible en la Ciudad de Córdoba, Argentina*. Córdoba, Argentina: Universidad Nacional de Córdoba.

- Recuperado de http://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/14454/CASTRO_Jorge.pdf?sequence=1
- Cedeño, R., & Caracés, J. (2010). *La Calidad en los Servicios de Transporte*. Cuba: Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya.
- Cloninger, S. (2003). *Teorías de la personalidad* (3 ed.). México: Pearson Prentice Hall. ISBN: 970-26-0228-9
- Como Señalizaciones. (25 de noviembre de 2016). *Señales urbanas: Letreros informativos para calles en Perú*. Recuperado de Como Señalizaciones: <http://www.ccimasenalizaciones.pe/senalizacion/senalizacion-urbana/202-senales-urbanas-letreros-informativos-para-calles-en-peru>
- Constitución Política del Perú. (1993). *Diario Oficial El Peruano*. Lima, Perú. Recuperado de <http://pdba.georgetown.edu/Parties/Peru/Leyes/constitucion.pdf>
- Coparcondori, R. (2009). *Propuesta gerencial basada en el modelo americano de calidad, para mejorar el transporte público de Sol y Mar S.R.L de Chiclayo, 2009*. (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú). Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/186544267/Tesis-PROPUESTA-GERENCIAL-BASADA-EN-EL-MODELO-AMERICANO-DE-CALIDAD-PARA-MEJORAR-EL-TRANSPORTE-PUBLICO-DE-SOL-Y-MAR-S-R-L-DE-CHICLAYO-2009>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination an extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. Recuperado de https://www.jstor.org/stable/1252296?seq=1#page_scan_tab_contents
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona: Profit Editorial. ISBN: 8492956925
- Dávila, S. (2015). *Programa de capacitación gerencia participativa, su efectividad en la toma de decisiones de los administradores en las Instituciones Educativas de la misión Peruana del Sur, 2014*. (Tesis de postgrado, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú). Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/22/1/TesisSegundo.pdf>
- Decreto Supremo N° 016-2009-MTC. (2009). *Diario Oficial El Peruano*. Lima, Perú. Recuperado de http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_1669.pdf

- Decreto Supremo N° 017-2009-MTC. (2009). *Diario Oficial El Peruano*. Lima, Perú. Recuperado de http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_2789.pdf
- Domínguez, H. (2006). *El servicio invisible: Fundamento de un buen servicio al cliente*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Duque, E. (2005). Revista del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. Recuperado de http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MDL/AC/AM/AF/Revision.pdf
- Fernandez, M. (11 de noviembre de 2011). *Las 10 dimensiones de la calidad en el servicio*. Recuperado de Nociones de Merchandising: <http://miguelfernandezp.blogspot.pe/2011/11/las-10-dimensiones-de-la-calidad-en-el.html>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *Spss for Windows*. Chulabook.
- Gil, J. (2013). *Solo a los bebés les gustan que los cambien* (3 ed.). Madrid, Barcelona: Editorial Empresarial. EAN-ISBN13: 9788483568248
- González, M. (2011). *Los cambios en las organizaciones*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2011a/mgt.doc>
- Harris, D. (2007). *Análisis químico cuantitativo* (3 ed.). Barcelona, España: Editorial Reverté, SA. IBSN: 84-291-7224-6
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio del marketing a la estrategia*. Madrid: Asociación para el Progreso de la Dirección. ISBN: 84-7978-001-0
- Levin, R., & Rubin, D. (2004). *Estadística para administración y economía* (7 ed.). México: Pearson Educación. ISBN: 970-26-0497-4
- Ley N° 27972. (2003). *Diario Oficial El Peruano*. Lima, Perú. Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/ley/6140-ley-n-27972/file>
- López, D. (2009). *Hacia el liderazgo europeo en las escuelas de pensamiento de marketing*. Editorial Visión Libros. ISBN: 978-84-9886-580-6
- López, O. (15 de febrero de 2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de Actividades educativas: ctaactividades.blogspot.com/2014_08_01arc_hive.html
- Mares, J. (1996). *Calidad en el servicio del transporte urbano*. (Tesis de postgrado, Universidad Autónoma de Nuevo León, Nuevo León, México). Recuperado de <https://es.scribd.com/document/249559717/tesis-transporte>

- Martín, D., Cano, C., Zavallos, M., & Mora, R. (2009). *Determinantes del análisis y diseño organizacional*. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Recuperado de <http://corladlima.org.pe/2/download/DETERMINANTES%20DEL%20ANALISIS%20Y%20DISENO%20ORGANIZACIONAL.pdf>
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Narcea, S. A. ISBN: 84-277-0861-0
- Mego, O. (2013). Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la Provincia de Chiclayo, Perú. *Revista Ciencia y Tecnología*, 9 (3), 59-74. Recuperado de <http://www.revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/345>
- Mode, E. (2005). *Elementos de probabilidad y estadística*. Barcelona, España: Editorial Reverte. ISBN:84-291-5092-7
- Noguer, J. (16 de octubre de 2014). *Legitimación: El concepto clave en la gestión del cambio*. Recuperado de Altran360: <http://blog.altran.es/industria-energia/legitimacion-gestion-cambio/>
- Orozo, C. (2007). *Análisis administrativo, técnicas y métodos* (1 ed.). Costa Rica: Editorial Universal Estatal a Distancia. ISBN: 9977-64-865-4
- Pecina, M. (2014). *Retos en la formación de profesionales logísticos: Servicio y competitividad*. Recuperado de Eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html>
- Pettigrew, A., & Whipp, R. (1993). *Managing Change for Competitive Success*. Illustrated. ISBN: 0631191429
- Piña, M. (2015). *Fundamentos de administración: Dirección y control*. Recuperado de Slide Share: <http://es.slideshare.net/marthyka-lau/presentacion-admon-48586869>
- Porret, M. (2010). *Gestión de personas* (4 ed.). España: ESIC Editorial. ISBN: 978-84-7356-693-3
- Publicaciones Vértices S.L. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Málaga, España: Editorial Vertice. ISBN: 978-84-92533-71-8
- Quintana, C. (1996). *Elementos de inferencia estadística* (1 ed.). San José, Costa Rica: Editorial de la Universidad de Costa Rica. ISBN: 9977-67-104-4

- Ramio, C., & Ballart, X. (1993). *Teoría de la organización la dinámica organizati va: Las últimas tendencias en teoría organizativa* (1 ed., Vol. 2). Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas. ISBN: 84-7088-66 0-6
- Rincon, L., & Fernando, L. (2012). *Administración de farmacias*. Bucaramanga, Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Recuperado de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/301505/301505_2012/M301505.pdf
- Ruperto, A. (19 de octubre de 2017). Cambian a gerente de transportes y otros funcionarios del municipio de Chiclayo. *RPP Noticias*. Recuperado de <http://rpp.pe/peru/lambayeque/cambian-a-gerente-de-transportes-y-otros-funcionarios-del-municipio-de-chiclayo-noticia-1083583>
- Salvatore, T. (19 de diciembre de 2012). *Modelos de gestión del cambio*. Recuperado de Gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/modelos-de-gestion-del-cambio/>
- Setó, D. (2004). *De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Esic Editorial. ISBN: 84-7356-371-9
- Suárez, T., & López, L. (2010). La investigación en gestión y organizaciones en México. En J. Pariente, *Procesos de cambio y desarrollo en las organizaciones*. Yucatán, México: Universidad Autónoma de Yucatán.
- Tamayo, M. (2004). *Diccionario de la investigación científica* (2 ed.). México: Editorial Limusa. ISBN: 968-18-6510-3
- Tristán, A. (2008). Modificación al modelo de Lawshe para el dictamen cuantitativo de la validez de contenido de un instrumento objetivo. *Avances en medición*, 37-48. Recuperado de http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/8413/8574/6036/Articulo4_Indice_de_validez_de_contenido_37-48.pdf
- Valencia, J. (2006). *Modelos de cambios organizacional para maximizar los resultados en una empresa del sector público*. (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Autónoma de México, Izcalli, México). Recuperado de <http://docplayer.es/8267773-T-e-s-i-s-universidad-nacional-autonoma-de-mexico-facultad-de-estudios-superiores-cuautitlan.html>
- Womack, J., Jones, D., & Ross, D. (1990). *La máquina que cambio el mundo* (1 ed.). Mexico: Mc Graw - Hill de Managenent. ISBN: 8476159218

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Díaz de Santos: Illustrated. ISBN: 8479780614

ANEXOS

ANEXO Nº 01 - CUESTIONARIO

Este cuestionario se ha elaborado con la finalidad de elaborar una Tesis Doctoral sobre la Gestión del Cambio y sus efectos en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca - 2016.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las preguntas y responda según crea conveniente en una escala del 1 al 5 donde **(4) muy satisfecho (3) satisfecho (2) ni satisfecho ni insatisfecho (1) insatisfecho (5) muy insatisfecho.**

CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN BIENES TANGIBLES						
Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Usted considera que el equipamiento que se utiliza en el Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca es moderno?					
2	¿Usted considera que el equipamiento que utiliza el Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca sirve para agilizar el servicio al usuario?					
3	¿Considera que las instalaciones físicas del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca en donde es atendido el público usuario se encuentran en buen estado?					
4	¿Cree usted que los materiales utilizados en las instalaciones físicas de atención al público del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca son de buena calidad?					
5	¿Cree usted que los materiales de oficina utilizados por los Trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca se encuentran en buen estado de conservación?					
DIMENSIÓN FIABILIDAD						
6	¿Cree usted que los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca son responsables en el cumplimiento de sus funciones?					

7	¿Usted considera que los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca demuestran responsabilidad en la tramitación de los documentos de los usuarios?					
8	¿Usted considera que los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca cumplen con el sistema de control de horario de entrada y salida?					
9	¿Usted considera que los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca cumplen con las funciones que se les asigna?					
10	¿Considera que la atención que le brindan los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, cumple con sus expectativas?					
11	¿Usted se encuentra satisfecho con la atención brindada por los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca?					
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA						
12	¿Considera usted que los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, poseen predisposición para atender a los usuarios?					
13	¿Usted observa que los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, tienen conocimiento amplio de su puesto de trabajo?					
14	¿Usted cree que los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca tienen una mala atención al público usuario?					
15	¿Considera Usted que los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, cumplen con los plazos asignados en su trámite?					
16	¿Usted Cree que los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca tienen la capacidad de atender a todo el público que asiste a su oficina diariamente?					
17	¿Usted considera que los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, atienden al público aun fuera de su jornada laboral?					
DIMENSIÓN SEGURIDAD						

18	¿Usted considera que el funcionario del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, presta confianza al momento de la atención de su requerimiento?					
19	¿Usted observa que los documentos de los trabajadores del Departamento de Transito y transportes de la Municipalidad Distrital de Pomalca se encuentran archivados y ordenados?					
20	¿Usted tiene confianza para consultar a algún funcionario del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca?					
21	¿Usted tiene confianza al presentar sus documentos ante los trabajadores del Departamento de Transito y transportes de la Municipalidad Distrital de Pomalca?					
22	¿Usted considera que no existe riesgo en la presentación de sus documentos, ante los funcionarios del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca?					
23	¿Usted se siente seguro al recibir alguna orientación por parte de los trabajadores del Departamento de Transito y transportes de la Municipalidad Distrital de Pomalca?					
24	¿Cree Usted que los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, se encuentran preparados para resolver las dudas del público usuario?					
DIMENSIÓN EMPATÍA						
25	¿Cree usted que los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca asumen su compromiso de identidad con la institución?					
26	¿Usted Cree que los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca le otorgan una respuesta acertada a sus trámites?					
27	¿Cree usted Que los trabajadores Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca demuestran esmero en el cumplimiento de su labor?					
28	¿Considera Usted que los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca demuestran esmero en el cumplimiento de sus labores en atención al usuario?					
29	¿Demuestran los funcionarios del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca información oportuna y veraz al trámite que usted está realizando?					

30	¿Considera Usted que los trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, comprenden las necesidades del usuario?					
31	¿Usted recibió un servicio individualizado de los funcionarios del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca?					

ANEXO N° 02

CUESTIONARIO

Este cuestionario se ha elaborado con la finalidad de elaborar una Tesis Doctoral sobre la Gestión del Cambio y sus efectos en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca – 2016.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las preguntas y responda según crea conveniente en una escala del 1 al 4 donde **(4) Siempre (3) Casi Siempre (2) A veces (1) Nunca.**

* **Tecnologías de la Información (TI)**

GESTION DEL CAMBIO					
DIMENSIÓN PERSONAS					
Nº	Ítems	1	2	3	4
1	¿Ha existido por parte de los Directivos una preocupación para mejorar el servicio que se brindan los obreros y empleados en del Departamento de Tránsito y Transporte del Distrito de Pomalca ?				
2	¿Se ha realizado algún reconocimiento de su aportación al trabajo a los Obreros y Empleados del Departamento de Tránsito y Transporte del Distrito de Pomalca?				
3	¿Se ha preocupado la Institución por la formación y capacitación de sus trabajadores en la labor que realiza?				
4	¿Se preocupa la Institución por la seguridad de los trabajadores?				
5	¿Son los trabajadores considerados por los encargados de la Institución?				
6	¿Se siente realizado como trabajador .en la Institución?				
DIMENSIÓN PROCESOS					
7	¿Existen iniciativas para la Identificación en Gestión Sistemática de los Procesos?				
8	¿Existen iniciativas para conocer los procesos en la gestión de la institución?				
9	¿Considera usted que los procesos de la Organización se desarrollan de forma coordinada?				
10	¿Existe una implementación de procesos para mejorar la credibilidad de los procesos para el público usuario y sociedad en General?				
11	¿Existe una implementación de procesos para mejorar la satisfacción del público usuario y sociedad en general?				

DIMENSIÓN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL				
12	¿Existe Iniciativas para que los órganos de la Institución estén distribuidos adecuadamente?			
13	¿Existe iniciativas para que los cargos de la Institución estén asignados correctamente?			
14	¿Se ha buscado actualizar la Estructura Organizacional de la Institución?			
15	¿Existe Iniciativas para actualizar el organigrama de la Institución?			
16	¿Existe Iniciativas para actualizar el manual de organización y funciones de la Institución?			
DIMENSIÓN INFORMACION				
17	¿Se encuentra la información de la organización accesible para los trabajadores?			
18	¿Existen iniciativas para conocer el entorno de la Institución?			
19	¿Se considera importante para los trabajadores la información dentro de la organización			
20	¿Se ha realizado algún reconocimiento de necesidades de Información Preventiva?			
21	¿Se ha realizado alguna capacitación de Técnicas de Detección de Necesidades Informativas?			
22	¿Se preocupa la Institución por la información de resultados del área?			
DIMENSION TEGNOLOGIA				
23	¿Existe Iniciativas para la gestión de las TI en los procesos de la organización?			
24	¿Existe Iniciativas para la actualización de equipos tecnológicos en la organización?			
25	¿Existe Iniciativas para la implementación del Plan de gestión de la tecnología en los procesos de la organización?			
26	¿Se preocupa la Institución por la Gestión de aplicaciones tecnológicas para procesos del Departamento?			
27	Considera usted que procesos con TI en el departamento se realiza en forma coordinada en la institución?			

ANEXO Nº 03 – FOTOGRAFÍAS DEL PROGRAMA



Figura 1 Aplicación de la piloto calidad de servicio al público usuario



Figura 2. Aplicación de encuesta gestión del cambio pret-test



Figura 3. Aplicación de encuesta gestión del cambio post test



Figura 4. Aplicación de taller al personal



Figura 5. Concurrencia del personal a los talleres

ANEXO N° 03 – APROBACIÓN DEL ESTUDIO



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE POMALCA



Creada por Ley N°26921/31-01-1998

El **SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS** de la **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA**, mediante la presente deja:

CONSTANCIA

Que la **MG. CECILIA TERESITA DE JESUS CARBAJAL LLAUCE**, identificado con **DNI 42830121**, estudiante de **DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO** ha ejecutado el estudio para la tesis denominada **"GESTIÓN DE CAMBIO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA – 2016"** durante el mes de Setiembre del 2016 en las instalaciones de esta municipalidad.

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente

Atentamente

Alfredo Zúñiga Zúñiga
SUB GERENTE RECURSOS HUMANOS

AV. APOLINARIO SALCEDO S/N (EX – HOSPITAL) – POMALCA – CHICLAYO -
LAMBAYEQUE

Teléfono: 074 416516/ e-mail: alcaldia@municipalca.gob.pe

ANEXO N° 04 – VALIDACIÓN DE EXPERTOS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Ulises Wigberto Guevara Paico
 con documento de identidad N° 16421732, de profesión L
 con Grado de Doctor, ejerciendo actualmente como Gerente Regional
 en la Institución Gerencia Regional de Educación.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en el Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad de Pomalca el mismo que servirá como instrumento para la recolección de datos en la investigación titulada "GESTIÓN DE CAMBIO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA-2016"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Fecha:


 GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
 GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN
 DNI N° 16421732

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe Remigio Leoncio Cabezas Carmona
 con documento de identidad N° 17401127, de profesión Medico Cirujano
 con Grado de _____, ejerciendo actualmente como Director Medico
 en la Institución Red Asistencial Lambayeque

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en el Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad de Pomalca el mismo que servirá como instrumento para la recolección de datos en la investigación titulada "GESTIÓN DE CAMBIO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA-2016"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

Fecha:


 Dr. Remigio Cabezas Carmona
 C.U. 2872
 DIRECTOR MEDICO
 CAP. IN. DE TRANSITO Y TRANSPORTE
 RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE

 Firma
 DNI N° 17401127

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Asesor Legal de la Municipalidad Distrital de Pomal
con documento de identidad N° _____, de profesión Abogado
con Grado de _____, ejerciendo actualmente como Asesor Legal (ex. jefe
en la Institución Universidad Señor de Sipam Procurador Honorario

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en el Departamento de Tránsito y Transporte de la Municipalidad de Pomalca el mismo que servirá como instrumento para la recolección de datos en la investigación titulada "GESTIÓN DE CAMBIO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA-2016"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Fecha:

Firma

DNI N°