



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

**Gestión del cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación
Ingenieros Uni de Ate, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Cajacuri Ynciso, Evelyn Yadira (orcid.org/0000-0001-9656-3294)

ASESORA:

Dra. Acosta Limay Rosio Elizabeth (orcid.org/0000-0001-9737-7522)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Este estudio es un homenaje a mis seres queridos, que siempre han estado a mi lado y me han apoyado pase lo que pase. Quiero dar las gracias a mis compañeros por sus ánimos y su ayuda en este proyecto. A mis profesores, que me han enseñado mucho.

Agradecimiento

La educación que recibí en esta destacada institución sentó las bases del estudio que estoy realizando actualmente. Por la relevancia de estos factores para la sociedad y por las lecciones que impartió. También me gustaría expresar mi gratitud a mis seres queridos por apoyarme mientras he seguido mis pasiones y aspiraciones. Por último, pero no por ello menos importante, quiero expresar mi gratitud a todos mis instructores.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCION	9
II. MARCO TEÓRICO	13
III. MÉTODOLOGIA	26
3.1 Tipo y diseño de investigación	26
3.2 Operacionalización de Variables	28
3.3 Población y muestra	29
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
3.5 Procedimientos	33
3.6 Métodos de Análisis de datos	34
3.7 Aspectos éticos	34
IV. RESULTADOS	35
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	53

Índice de tablas

Tabla 1: Cuadro de la operacionalización de las variables.	22
Tabla 2: Resumen de juicio de expertos.	26
Tabla 3: Escala de medición del alfa de Cronbach.	26
Tabla 4: Estadísticos de fiabilidad – alfa de Cronbach global.	26
Tabla 5: Estadísticos de fiabilidad – alfa de Cronbach variable 1: gestión del cambio.	27
Tabla 6: Estadísticos de fiabilidad – alfa de Cronbach variable 2: calidad de servicio.	27
Tabla 7: Gestión del cambio organizacional.	29
Tabla 8: Calidad de servicio.	30
Tabla 9: Cultura organizacional.	31
Tabla 10: Proceso de cambio.	32
Tabla 11: Estrategia de cambio.	32
Tabla 12: Resistencia al cambio.	33
Tabla 13: Prueba de normalidad.	34
Tabla 14: Grado de relación.	35
Tabla 15: Prueba de hipótesis de las variables gestión del cambio y calidad de servicio.	35
Tabla 16: Prueba de hipótesis de calidad de servicio y cultura organizacional.	36
Tabla 17: Prueba de hipótesis de calidad de servicio y proceso de cambio.	37
Tabla 18: Prueba de hipótesis de calidad de servicio y estrategia de cambio.	37
Tabla 19: Prueba de hipótesis de calidad de servicio y resistencia al cambio.	38

Índice de figuras

<i>Figura 1: Variable gestión del cambio organizacional.</i>	30
<i>Figura 2: Variable calidad de servicio.</i>	31
<i>Figura 3: Dimensión cultura organizacional.</i>	31
<i>Figura 4: Dimensión proceso de cambio.</i>	32
<i>Figura 5: Dimensión estrategia de cambio.</i>	32
<i>Figura 6: Dimensión resistencia al cambio.</i>	33

RESUMEN

La competencia en el sector empresarial se está recrudeciendo como consecuencia de la proliferación de tecnología punta y enfoques innovadores para hacer negocios que pretenden ofrecer bienes y servicios superiores a los consumidores. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019. La investigación fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental – transversal, se tomó como muestra de investigación a los vecinos de ATE. El muestreo fue probabilístico. Asimismo, el alfa de Cronbach fue de 0.920 siendo un coeficiente de nivel excelente. Se concluyó mencionando que, existe un valor positivo de 0,813 Rho de Spearman lo que indica que existe una relación significativa entre el cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019.

Palabras Clave: Cambio organizacional, Calidad de servicio, Asociación Ingenieros UNI, Ate.

ABSTRACT

Competition in the business sector is intensifying as a result of the proliferation of cutting-edge technology and innovative approaches to doing business that aim to offer superior goods and services to consumers. The present research aimed to determine the relationship between organizational change and service quality in the Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019. The research was of applied type, with a non-experimental - transversal design, ATE neighbors were taken as the research sample. The sampling was probabilistic. Also, Cronbach's alpha was 0.920 being an excellent level coefficient. It was concluded by mentioning that there is a positive value of 0.813 Spearman's Rho, which indicates that there is a significant relationship between

Keywords: Organizational change, Quality of service, UNI Engineers Association, Ate.

I. INTRODUCCIÓN

La competencia en el sector empresarial se está recrudeciendo como consecuencia de la proliferación de tecnología punta y enfoques innovadores para hacer negocios que pretenden ofrecer bienes y servicios superiores a los consumidores. Los resultados de una empresa están directamente relacionados con el grado de satisfacción de sus clientes, por lo que a sus propietarios les interesa hacer todo lo posible para que estén completamente satisfechos. Según Gestión (2018), “el cambio organizativo es un obstáculo importante para las empresas, ya que requiere la reorganización no sólo de equipos y empleados, sino también la adopción de una cultura totalmente nueva junto con el entorno de trabajo” (p. 54). Es así que arraiga costumbres y técnicas perfeccionadas que son difíciles de moldear nuevamente.

El incremento del comercio a nivel mundial y globalización de bienes y servicios ha creado mercados más exigentes y precisamente este fenómeno de expansión a transformado un mercado tradicional a uno flexible y cambiante. Respecto a este repentino cambio en la conducta de los mercados y los cambios que tienen como las organizaciones, Barroso y Delgado (2017) comentan que las empresas se encuentran inmersas en medio de constantes quiebres de estrategias e innovación, por esta razón dichos cambios no siempre son las correctas y muchas empresas han sufrido reveses en su intento de actualización a las nuevas tendencias, además en ocasiones los cambios ocurren espontáneamente.

A nivel nacional son muchas las empresas que han crecido gracias al cambio organizacional y al giro de sus rumbos como empresas nacionales para expandirse hacia el mercado internacional, empresas como Alicorp o Gloria entre otros, son ejemplo de las buenas decisiones y de la aplicación de estrategias adecuadas para una transformación planes estratégicos en cuanto a calidad de servicio y gestión de recursos. Según, Chávez e Ibarra (2016) la toma de decisiones respecto gestión de acciones para cuestiones sociales no permiten un desarrollo sostenible, en tal sentido, el cambio debe enfocarse en aspecto importantes y críticos, acompañados con una administración eficiente.

A nivel local los éxitos no son tan notorios puesto que realizar un cambio implica muchos esfuerzos que no solo son de índole emocional sino también económica y hasta político. Tal es

el caso de la asociación Ingenieros Uni, lugar ATE, el cual funciona medianamente bien la manera tradicional e incipiente de seguir con procesos aparentemente desfasados; quizá realizar un cambio en todos los niveles signifique perder el éxito que tiene, sin embargo, no es suficiente puesto que se mantienen en su zona de confort sin poder salir de ella por los miedos de ser relegados sin darse cuenta que ya lo han sido, empresas como IDAD o SISE entraron al mercado de Ate con una estructura más sólida y moderna dejando en el camino a Institutos que se aferran a sus costumbres y tradiciones.

La asociación ingenieros Uni se resiste al cambio, negándose a realizar cambios e implementación de estrategias en el servicio que brinda, uno de los problemas más frecuente que se presenta es la falta de respuesta rápida y asertiva por parte del área administrativa por otro lado unas de las debilidades que presenta dicha asociación es que no es consecuente con lo que ofrece. Los empleados del servicio de atención al cliente y otras áreas de colaboración pueden marcharse porque no están satisfechos con su salario y prestaciones, o porque no creen que se valore su esfuerzo. Se cuenta con equipamiento antiguo lo cual genera el desconcierto y la insatisfacción por el servicio dejándose notar que no tiene cultura organizacional que fortalezca la confianza hacia los clientes, lo que se busca es implementar una estrategia de cambio en beneficio de la asociación.

La sugerencia que se pretende es que un cambio es la respuesta a los problemas de que surgen a partir del desarrollo tecnológico y económico, a los clientes no solo les interesan los precios bajos, sino también calidad en los servicios, de ahí que se recomienda cambios en la estructura organizacional que harán posible tomar decisiones más adecuadas para la mejora de la imagen institucional; por otra parte, incrementará la competitividad, así como la satisfacción de los clientes.

El tema se formula como una cuestión general y cuatro subcuestiones : ¿cómo se relaciona la gestión del cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019? Como primer problema específico tenemos ¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019?, como segundo problema específico

¿Cómo se relaciona el proceso de cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación

Ingenieros Uni de Ate, 2019?, para el tercer problema específico tenemos ¿Cómo se relaciona la estrategia de cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019? Como último problema específico tenemos ¿Cómo se relaciona la resistencia al cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019?

Justificación del estudio, en un mundo constantemente cambiante las empresas necesitan realizar cambios estratégicos generando así una ventaja competitiva. Entonces podemos decir que la cultura organizacional se ha convertido en un elemento de suma importancia ya que es una pieza fundamental para lo cual ayudara a encaminar y fortalecer los objetivos de una empresa reflejándose en el éxito. Para iniciar un cambio se puede señalar dos enfoques, donde se hace referencia a los empleados ellos deben conocer los hechos y los argumentos que presentan los cambios, ellos deberán analizar él porque es tan importante realizar el cambio, son cruciales para la empresa, ya que son ellos quienes pondrán en marcha el plan de acción. La finalidad del estudio es buscar que los gerentes, dueños de una organización observen o analicen el estado actual de dicha organización, de esta manera la organización tendría un mejor conocimiento de la situación actual y se buscara mejorar o implementar nuevas estrategias con la finalidad de satisfacer a nuestro personal, clientes y colaboradores de dicha empresa.

Justificación teórica, se examinó la gestión del cambio organizativo y la calidad de los servicios, con el fin de aportar material teórico que pueda ayudar a futuros investigadores y servir de punto de referencia para futuros estudios, el propósito del estudio es generar un debate académico, generar reflexión, confrontar y contrastará resultados.

Para el apartado de la justificación de carácter metodológico, fue realizada siguiendo lineamientos estrictos de una investigación científica formal y en el aspecto académico se consolidó a partir de directrices rectorales propias de la universidad. Al ser una investigación formal, sigue un tipo de estudio aplicado y de enfoque cuantitativo.

Justificación práctica, con este desarrollo de la investigación esperamos encontrar la problemática de la asociación Ingenieros Uní, estos resultados serán alcanzados al encargado que al tomar en cuenta y aplicarlo. El desarrollo de esta investigación se realizó como un instrumento de información y de corroboración de resultados mediante la aplicación de herramientas de cálculo estadístico y validado por su confiabilidad, líderes y administradores podrán utilizarlo como referencia a medida que adoptan técnicas para gestionar la

transformación organizativa.

A continuación se presenta un ejemplo de enunciado de hipótesis: La Gestión del cambio organizacional tiene relación con la calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019 y para el planteamiento de hipótesis específicos tenemos, La cultura organizacional tiene relación con la calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019, como segunda hipótesis tenemos el proceso de cambio organizacional tiene relación con la calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019 para la tercera hipótesis tenemos la estrategia de cambio organizacional tiene relación con la calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019 y como última hipótesis específicos tenemos la resistencia al cambio organizacional tiene relación con la calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni en Ate, 2019.

Para el objetivo general del trabajo de investigación es: Analizar la relacion la Gestión del cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate,2019. Y en cuanto a nuestros objetivos específicos son, determinar cómo se relaciona la cultura organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019 segundo objetivo específico Identificar cómo se relaciona el proceso de cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019, tercer objetivo establecer cómo se relaciona la estrategia de cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019 para el último objetivo específico tenemos Identificar cómo se relaciona la resistencia al cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Para esta investigación científica se ha consultado trabajos previos como parte de los antecedentes internacionales y nacionales con similitudes con el objeto de estudio; como investigaciones internacionales tenemos:

Se tiene a López en (2018), investigó: *Calidad en servicio y la satisfacción en los clientes en el restaurante Racky's ubicado en Guayaquil*. El autor tuvo como objetivo determinar la relación existente entre estas dos variables en clientes del mencionado lugar. Los métodos de investigación utilizados fueron muy variados. Los datos cuantitativos de este estudio se recogieron mediante encuestas a los clientes del restaurante Racky's utilizando el enfoque Servqual. Se trabajó con una muestra de 365. El autor concluyó mencionando que, existe una correlación significativa de Pearson entre las dos variables, con un nivel de significación de 0,000 ($r=697^{**}$).

Sánchez (2017), investigó: *Evaluación en la calidad de servicio del cliente para el restaurante pizza Burger Diner ubicado en Gualan, Zcapa*. El autor tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio en el cliente. Se empleó el enfoque SERVQUAL para elaborar la investigación descriptiva del estudio. Se trabajó con una muestra de muestra fue de 88 cuyo instrumento fue la encuesta. El autor concluyó mencionando que, los directivos son incapaces de satisfacer las expectativas de los clientes, ya que el índice de calidad del servicio al cliente es sólo de 0,18. Esto significa que, según la metodología SERVQUAL, no hay calidad de servicio.

Tigreros y Ramírez (2018), investigaron: *Sistematización en el tratamiento de la gestión en el cambioorganizacional desde un ambiente de carácter académico en Ecuador, desde una exploración digital en repositoriosde universidades*. El propósito de este estudio fue analizar los archivos digitales de las universidades de Quito con el fin de proporcionar un diagnóstico del procedimiento académico para la gestión del cambio organizacional. El autor concluyó mencionando que, desde la aparición del concepto hasta la actualidad, el volumen de estudios a nivel educativo relativos a la gestión del cambio organizacional ha crecido de forma constante, alcanzando su punto álgido entre 2015 y 2017.

Salgado en (2018), investigó: *Estrategias de la gestión para el cambio en la SED de secretaria en educación*. Tesis elaborada para optar la maestría en gestión social empresarial. Los participantes en el estudio trabajaban para la Dirección de Personal Docente, y se analizaron sus opiniones sobre la cultura de la empresa, la resistencia al cambio y la gestión del cambio. Se utilizó una encuesta, y los resultados se desglosaron por población para realizar un estudio cuantitativo descriptivo. El autor concluyó mencionando que, la propuesta de formación en los temas mencionados con el fin de apoyar el proceso de modernización de la secretaria de educación del distrito.

Delgado en (2018), investigó: *La calidad en atención en usuarios de carácter externo y los aspectos de procesos con la estructura y los resultados de servicios de odontología en el Hospital Ecuatoriano de Seguridad social ubicado en manta en el año 2017*. El autor se propuso evaluar el nivel de la atención odontológica ofrecida por la institución. El estudio tenía un enfoque cuantitativo; era de carácter descriptivo y transversal, y empleó una muestra de conveniencia de 333 participantes para recoger datos mediante el cuestionario SERQVUAL. Esta investigación encontró una correlación favorable entre ambos factores.

Reyes (2019), investigó: *La Calidad en servicio y satisfacción de clientes en la empresa Greenandes ubicada en Ecuador, en el año 2019*. El autor tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio y la satisfacción al cliente, el enfoque fue cuantitativo aplicando el modelo SERVQUAL de un alcance descriptivo; el número de encuestados fue de 180 clientes pioneros, y para recopilar los resultados se utilizaron las siguientes encuestas. En relación con el objetivo general, este estudio encontró que el nivel general de servicio tiene una asociación algo favorable con la satisfacción general de los clientes exploradores con Greenandes Ecuador (coeficiente de Spearman =.0457).

A continuación, se presentan estudios realizados a escala nacional que son análogos a nuestro tema de investigación:

Segura (2016), investigó: *La influencia del clima organizacional sobre la calidad en servicio de trabajadores en una empresa de comercio de útiles para estudio Tai Loy S.A.- en la ciudad de Chiclayo*. El objetivo de esta investigación era examinar la relación entre el entorno laboral y la calidad de la producción. Este estudio utilizó un enfoque analítico, un diseño de

investigación cuantitativo, no experimental, y un tipo de investigación descriptivo, correlativo y propositivo. Los datos se recogieron mediante una encuesta realizada a 300 consumidores y otra a 25 trabajadores. Los resultados de esta encuesta pueden considerarse fiables con un nivel de confianza de (,768). Además, el coeficiente de correlación de Pearson dio como resultado (.827), lo que sugiere una relación entre las variables. Donde se determinó que la cultura de TAI LOY S.A. - CHICLAYO tiene un efecto sobre el nivel de servicio prestado por la empresa.

Alberca y Valentín (2017), investigaron: *El clima organizacional y la calidad de servicio en el personal de administración ubicado en la sede central del MINEDU*. El objetivo de esta investigación era conocer cómo afecta la cultura de la sede del Ministerio de Educación al rendimiento de sus empleados administrativos. Se administró una encuesta a 184 trabajadores del Departamento de Trabajo y Seguridad Social del gobierno, y el tipo de investigación fue un estudio básico, descriptivo y correlacional sin diseño experimental. El método de recogida de información fue un cuestionario. En última instancia, se determinó que el nivel de servicio prestado por el personal administrativo en las oficinas del Departamento de Educación se ve afectado positivamente por el ambiente de la organización.

Ramírez (2017), investigó: *La gestión del cambio en la organización y el desempeño laboral para el sector de pesca y el sector de acuicultura dentro del Ministerio de la Producción, en la ciudad de Lima en el año 2017*. El presente estudio tuvo como objetivo analizar la correlación entre la gestión de los cambios organizacionales y la productividad de los trabajadores de la Dirección General de Vigilancia e Inspección del Ministerio de la Producción en Lima, 2016. Metodológicamente, se empleó un diseño transversal, descriptivo, cuantitativo, hipotético-deductivo, de tipo básico y no experimental. Se contabilizaban sesenta personas como empleados en un momento dado. Para recopilar los datos se utilizaron dos cuestionarios y la encuesta. Este estudio encontró una débil correlación (Rho de Spearman= 0,134) entre la gestión de los cambios organizativos y el rendimiento de los empleados en la Dirección General de Funciones de Supervisión y Control del Ministerio de Producción, lo que sugiere que existe poca conexión entre ambos.

Sullca (2018), investigó: *La gestión en el cambio organizacional con la planificación estratégica del programa de complementación en alimentación dentro de la Municipalidad de S.J.L en el año 2018*. Se propuso encontrar cómo los empleados del Programa de Complementación Alimentaria de S.J.L. utilizan la planificación estratégica para afrontar el

cambio organizativo, 2018. Se encuestó a un total de 174 trabajadores utilizando una metodología no experimental transversal y correlacional. La investigación concluyó que los empleados del Programa de Complementación Alimentaria del Municipio de S.J.L., 2018, presentaron un alto nivel de conexiones entre las variables de gestión de cambios organizacionales y planificación estratégica (coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,837**, significancia = 0,00).

Yatto (2018), investigó: *Cultura organizacional con la gestión del cambio en trabajadores en el proyecto de índole especial ubicado en Madre de Dios en el año 2018*. El objetivo de esta investigación era examinar la dinámica entre la cultura de empresa y la práctica de liderar la transformación. Se trata de un estudio descriptivo, correlacional y transversal no experimental. Se utilizó un muestreo probabilístico y la población de la muestra estaba formada por sesenta personas empleadas en el proyecto Madre de Dios. Ambos factores se evaluaron mediante dos cuestionarios distintos. El estadístico usado para ver la relación entre las variables fue Tau b de Kendall. Los resultados indican una correlación favorable entre la cultura de la organización y la gestión de los cambios, con un coeficiente de correlación medio de 0,465.

El marco teórico es parte integrante de todo proyecto de investigación, ya que en él se establecen las teorías fundamentales del estudio. A continuación, entraré en detalles sobre cada una de ellas.

Según Jiménez (2012), explica que, “para mantenerse vivas, aumentar la competitividad e impulsar el rendimiento, las organizaciones deben aplicar estrategias de gestión del cambio” (p. 54).

Por otro lado, Proulx (2015), señala que “por cambio organizativo se entiende cualquier modificación duradera de los valores o la estructura que conforman una organización” (p.105).

Gibson, Ivancevich y Donnelly (2009) citado por Ramírez (2017), precisa que, en la economía internacional actual, el éxito exige una adaptabilidad permanente a las condiciones cambiantes en las que operan las empresas.

El cambio organizacional es una actualización general de estrategias, cultura, estructura, etc. Cuando la empresa va perdiendo su competitividad quizás sea hora de cambiar hacia una reingeniería total de la empresa, porque se determina un cambio total en la organización, este

cambio puede ser planeado si los intereses de la empresa son mejorar a partir del entendimiento de que el funcionamiento de las actividades se ha vuelto obsoletos, frente a cambios del entorno o del mercado no le queda otra salida que cambiar para ser competitiva.

Chiavenato (2010), citado por Prieto et al (2015) ofrece una visión general del concepto de cambio organizativo y de cómo puede definirse como un cambio estructural y de comportamiento dentro de una empresa que se transmite mediante tácticas de aplicación interna para lograr los resultados deseados. Para ello se utilizan herramientas de gestión, tecnologías, procesos, desarrollo de personal, sin embargo, se debe realizar de manera integral, es decir, cada integrante de la organización debe entenderlo perfectamente.

Para mantener una empresa dinámica y rentable frente a unas condiciones de mercado en constante evolución, es necesario aplicar una serie de procedimientos o alteraciones internas conocidas como cambio organizativo.

Los cambios en la organización no son circunstancias fortuitas sino más bien acciones lógicas frente a problemas o acontecimientos no esperados, o en su defecto como un plan de contingencia para una solución rápida frente a sucesos inesperados. Eso implica que la organización debe tomar las decisiones más adecuadas para salvaguardar los intereses de la empresa de manera oportuna. Mantenerse al día es crucial si quiere conservar su cuota de mercado en la economía global actual, cada vez más competitiva. (Sandoval, 2014)

El realizar un cambio organizacional es una respuesta rápida y lógica frente a situaciones de riesgo en su efecto de salvaguardar el éxito de la empresa y el posicionamiento que ya se tiene, es decir es un plan de contingencia frente a problemas o situaciones inesperadas.

Para Hernández (2014), la estrategia de transformación organizativa es sinónimo de ausencia de varianza en la búsqueda de un rendimiento óptimo de la institución. Para conseguir estas modificaciones se requiere tener una buena proyección, es decir, tener reconocida las dificultades y desaciertos.

Los cambios siempre han existido como una necesidad ya sea personal o grupal, las organizaciones han actuado como sistemas integrados y están en permanente adaptación a los cambios del entorno, estos cambios se simplifican en la capacidad de respuesta frente a acontecimientos inesperados, además permite discriminar e interpretar contextos futuros y poder

afrontarlos sin menores efectos negativos. En este sentido los escenarios futuros poseen menos incertidumbre y se multiplican posibilidades favorables a partir de nuevos procesos y procedimientos actualizados acordes a los cambios. Los cambios pueden ser promovidos por la competencia, los proveedores, clientes, etc. (Pérez et al., 2017)

Los cambios organizativos siempre han formado parte de la actividad empresarial, ya sea por la necesidad de adaptarse a las condiciones siempre cambiantes del mercado o para que la empresa pueda afrontar con mayor rapidez y eficacia los retos imprevistos.

A continuación, se mencionará las dimensiones de nuestra primera variable, respaldando cada concepto con diversos autores

Según Barnadr et al. (2017) hacen hincapié en que la cultura de una organización es un sistema sociocultural conformado por la interacción de valores, creencias comunes (ya sean explícitas o implícitas) y las actividades y comportamientos de los individuos.

Las circunstancias y el entorno que animan a los individuos a crear conceptos innovadores que pueden alimentarse a través de diferentes operaciones empresariales, y que podrían producir en el rendimiento de la empresa, es de crucial importancia. Esto se debe a que la innovación requiere una disposición sobre el espíritu que incluye la creatividad, el gusto por el riesgo y la voluntad de abordar los problemas desde una perspectiva empresarial. (Felizzona y Anzola, 2017).

Así pues, podemos decir que la cultura de una organización se transmite de generación en generación y adopta diversas formas o apariencias en función de las presiones internas o externas; en otras palabras, la cultura organizativa establece la forma en que funciona una empresa, y esto se refleja en las estrategias utilizadas, la estructura y el sistema.

Según Ignacio (2010) nos enseña que la cultura de una organización consiste en las normas y creencias que rigen la forma en que sus empleados y las personas con las que hacen negocios interactúan entre sí. Los ideales intangibles y la ética de una organización constituyen la base de su cultura, que a su vez determina y rige las acciones de sus empleados y demás miembros.

La palabra cultura se deriva de la idea metafórica de cultivo: el proceso de preparación y la mejora de la tierra. Siempre que hablamos de cultura, generalmente se nos referimos al modelo de desarrollo se refleja en el sistema de conocimientos, ideología, valores, leyes y

rituales diarios de una sociedad (Marchisotti y de Almeida, 2018).

Salomón (2013), citado por Llanos (2016) explica que la cultura organizacional es inherente y se vuelve necesario para regular, identificar y diferenciar ciertas organizaciones de otras. Se indica que es el reflejo del trabajo, forma y como está constituida dicha empresa. La forma de tratar a los clientes y a los trabajadores, el grado de confianza que se otorga a los empleados y la dedicación de los trabajadores son indicadores de la cultura de una organización.

Por otro lado, también tenemos a nuestro segundo indicador proceso de cambio de la primera variable

Los cambios no se dan de la misma manera para todas las empresas, al respecto existen cinco principios: rompimiento, constancia, no preferencia, holístico e indeterminación. El principio holístico se refiere a las acciones que se realizan sobre los componentes de la empresa, el principio de rompimientos dignifica el cambio de paradigmas que pueden tener estancados a una organización, el principio de constancia es un requerimiento básico para los procesos de transformación, la mejor manera de tomar las mejores decisiones para brindar soporte a las personas participantes, el principio de indeterminación refiere que el cambio puede ser sugerido mas no bien dominado. (Sandoval, 2014)

Por otro lado, no todos los cambios en una organización ocurren de la misma forma, depende mucho de la cultura organizacional, dimensiones y formas, también de costumbres y paradigmas. En algunas empresas los cambios pueden significar una mejora, pero en otras puede considerarse una amenaza.

Los grandes hitos de la literatura internacional conciben el aprendizaje como un proceso del individuo que genera nuevos comportamientos y cambios a nivel organizativo. Sin embargo, la relación entre el aprendizaje y el cambio organizacional todavía requiere un poco de investigación, especialmente cuanto a la relación entre los niveles de estos fenómenos (Rabelo et al., 2016).

Las empresas utilizan estructuras ordenadas y coordinadas para realizar un proceso de cambio, es decir se realiza paso a paso. Sin embargo, es parte de las disciplinas del desarrollo organizacional. Son movimientos formales que se definen en acciones o reacciones de los empleados y la vez se manifiesta en las magnitudes de los integrantes de la organización, estas

manifestaciones pueden ser positivo o de resistencia. Los cambios pueden ser planeados si se detecta alguna anomalía en el normal funcionamiento y se sugiere que realizar plan para solucionarlo o evitarlo, es decir como una decisión propia de las empresas, pero también puede ser no voluntaria si los hechos se dan por causas naturales, es decir, sin intervención del hombre. (Sandoval, 2014)

Los cambios realizados en una organización afectan necesariamente a todos sus integrantes, eso no significa que los efectos sean necesariamente negativos, lo que se sostiene es que todo cambio implica una modificación de características de las funciones, así como de las obligaciones, las responsabilidades y también alcanza a los objetivos. Cuando el cambio tiene una base sólida en la confianza probablemente se presente menos incertidumbre, es por ello que es importante una comunicación efectiva. (García y Forero, 2018)

Asimismo, tenemos al tercer indicador estrategia de cambio de la primera variable

Existen muchos modelos para los cambios organizaciones, sin embargo, se cita a uno de los más empleados y que fue desarrollado por Lewin (1951) quien explica que el cambio es un modelo con tres etapas fundamentales, descongelamiento, cambio, y congelamiento. El descongelamiento es la identificación de debilidades y la erradicación de la misma mediante una estrategia de cambio, consecuentemente, lo que sigue es la aplicación de la estrategia diseñada como el cambio en sus diferentes dimensiones o campo de acción, finalmente luego de aplicado la estrategia se analiza y evalúa si existe realmente una mejora sustancial, de ser así se congela y se mantiene permanentemente los cambios realizados y ejecutados. (Zuiñaga, 2014)

De organización de aprendizaje resulta de una combinación compleja de humano y no humano, la interacción y la interdependencia bajo constante negociación y en los esfuerzos conjuntos para llegar a un común la comprensión. Por lo tanto, es necesario identificar y adoptar mecanismos o estrategias que no sólo hacen la información y los conocimientos disponibles para la adquisición, intercambio y la aplicación de rutinas organizativas de transferencia de conocimiento, sino que también son capaces de explorar y fomentar la interacción y

socializaciones prácticas que transforman continuamente profesionales, estructuras organizativas (Popadiuk, Soligo y Rosane, 2016).

Los modelos y cualidades adecuados de la calidad del servicio, que pueden orientar a directivos y empresas a la hora de decidir cómo satisfacer mejor las necesidades de sus clientes. Sin embargo, cada servicio puede tener diferentes atributos de calidad, de acuerdo con la especificidad de cada sector (Savi y Goncalvez, 2017).

A medida que cada organización tiene su propia creencia, la cultura y los ideales, es necesario tener cuidado con la innovación, las estrategias y financiamiento. Si la organización tiene realmente que, en su cultura, la sociedad va a absorber la propuesta; Por lo tanto, la colaboración puede mejorar la reputación de la empresa entre las partes interesadas y contribuir al progreso económico y social (Fernández et al., 2018).

Para realizar el cambio en la empresa, antes se realiza un diagnóstico de la situación real y a partir de ello se plantean alternativas de cambio, cuando se identifica defectos o vacíos se procede a diseñar una estrategia el cual depende de todo un proceso hasta su implementación final y aún más se continuará analizando el progreso y los efectos que pueda originar en la empresa desde los trabajadores hasta los objetivos de la empresa. (Zuiñaga, 2014).

En relación al cuarto indicador resistencia al cambio de la primera variable, tenemos

En casi todas las organizaciones habrá un cambio, aunque eso no signifique realmente un efecto con resultados positivos. Uno de los inconvenientes es que generalmente los trabajadores empiezan en un modelo de trabajo sugerido por la empresa, pero con el tiempo terminan perfeccionando la forma haciéndose de la técnica como una propia y son eficientes con su aplicación y método, el problema del cambio es cuando no produce la misma confianza en el trabajador ni la misma destreza, en consecuencia puede terminar bajándole el autoestima o peor aún hacerle sentir que debería renunciar por que ya no está a la altura de las circunstancias modernas y muchas veces se pierden o se frustran a los mejores trabajadores. (Valle et al, 2017)

Los trabajadores se resisten al cambio porque perciben su trabajo por las opciones, las experiencias y los entornos en los que trabajan y en vivo, y que se identifican con ella. A través

del proceso de adaptación y el aprendizaje, el individuo deja de ser un elemento externo y se convierte en un miembro activo y eficaz de una organización, la comprensión del significado del nuevo trabajo para una persona que está en el proceso de integración, pero está marcada por diferentes cuestiones culturales y de comportamiento puede generar resultados significativos para la organización (Comín y Pauli, 2018).

La resistencia al cambio se da cuando al implementar nuevos lineamientos o procesos en una organización, los trabajadores se oponen o no aceptan de inmediato los cambios sugeridos, debido a la costumbre de sus maneras de trabajo, o cultura organizacional, también por conflictos personales con los generadores de la propuesta de cambio. Otra razón, es la desconfianza de perder su capacidad de trabajo puesto que están acostumbrados a un método que ellos consideran sencillo y piensan con los procesos no estarán a la altura. (Prieto et al, 2015).

Las organizaciones deben estar dispuestas aprender y adaptarse al entorno, logrando así dar respuestas satisfactorias de acuerdo a la exigencia de la demanda. Una organización adaptiva es capaz de moldear sus actividades y seguir siendo competitivo dentro de mercado; por lo general las organizaciones están regidas por periodos de estabilidad, pero estos son bruscamente modificados por el cambio estructural del entorno o en la forma de percibir el entorno esto hace que las organizaciones generen un nuevo método de aprender y auto organizarse para volver a llegar a estabilidad nuevamente. (Terán, Vielma y Jabbour, 2017)

Para el segundo criterio, la calidad del servicio recibido, la investigación se basará en los esfuerzos de varios autores.

Por otro lado, se profundizará en el tema de Calidad en el servicio, es un concepto abordado por muchos autores y su definición es diverso, una de las empleadas la de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) citados por Vera y Trujillo (2017) Explican que es un signo externo de la actitud de una persona y podría estar relacionado con la satisfacción. Se basa en contrastar el grado en que se cumplieron las expectativas con la experiencia real.

Las empresas de servicios, para seguir siendo competitivas, deben centrarse en mejorar la calidad de sus servicios. Los servicios se diferencian de los productos ya que son intangibles, heterogénea, perecederos e inseparable, como tal, su evaluación es más compleja que la evaluación del producto (Moreira et al., 2017).

La gestión del servicio de atención al cliente es el proceso por el que los empleados de una empresa se esfuerzan por aumentar la satisfacción de su clientela anticipándose a sus deseos y necesidades y respondiendo a los mismos, mejorando así el valor que reciben de la empresa. Un cliente satisfecho es la mejor publicidad posible, por lo que es importante asegurarse de que recibe un servicio de alto nivel que sea eficiente y eficaz. (Ureña et al., 2016).

Del mismo modo, tenemos que el servicio excelente es un método para cuantificar los atributos de un producto; sin embargo, esta idea ha evolucionado en la dirección de la comprensión del consumidor, es decir, ahora la evaluación no depende sólo de los atributos del producto, sino también de las impresiones del cliente, que no tienen por qué estar relacionadas con las características positivas. Las preferencias de los consumidores y el grado de fidelización implican interpretaciones no necesariamente objetivas, de ahí que la calidad se combina con los servicios(Guzmán, Tarapuez y Parra, 2017).

Por otra parte, el hecho de que la calificación en línea se está volviendo popular entre los medios de comunicación de marketing cambia la percepción de la marca y pone al cliente en un papel decisivo, una buena reputación permite estar el que se crea precios más altos que la competencia y solo puede generarse si la calidad crea confianza y satisfacción (Venegas et al., 2018).

Las necesidades son las carencias que poseen los consumidores por algún bien o servicio, a partir de la necesidad se crea la expectativa y el cumplimiento de dicha expectativa si es positiva se denomina satisfacción. Es decir, es una compensación de la carencia, sin embargo, una necesidad es una condición que puede ser cognitiva o biológica, cognitiva si crea a partir de interpretaciones de estímulos externos como la publicidad, biológica si la necesidad es producto de sensaciones internas, como el hambre o el frío. Por esta razón, no es lo mismo esperar lo

mejor en caso de un perfume, a poder comer alimento para calmar el hambre. (Pavón, Baquero y Góngora, 2018)

En el aspecto de necesidad y producto, las empresas por medios de investigación de mercado pueden distinguir entre las necesidades o simplemente crear necesidad en sus clientes o hasta deseos cuando se sube de nivel en cuanto al consumo de algún bien. Es caso de los cines, en el primer nivel se encuentran las salas comunes y básicas, en el segundo nivel los de tercera dimensión y en el tercero los de realidad virtual y sensores de movimientos. Pero cuando hasta las tres dimensiones dejan satisfacer necesidades de los clientes, se crean salas especiales con butacas privadas.

Continuando con nuestra segunda variable calidad de servicio, se mencionará la primera dimensión expectativa respaldado por varios autores

Para los consumidores las expectativas se generan a partir de lo que perciben en la publicidad y van creando una imagen cognitiva de que puede ser un producto o servicio. También se generan a través de los ofrecimientos de los vendedores y general de cualquier tipo de comunicación en relación a la promoción o divulgación de cierto bien. Por esta razón las expectativas se dan siempre en relación a las promesas de satisfacción de necesidades. (Prieto et al, 2016)

Satisfacer la demanda de un cliente significa proporcionarle un estado de bienestar emocional, psicológico o cognitivo, todos los cuales tienen una relación directa con la calidad del servicio. La mejor atención muchas veces es de las opciones más acertadas debido a buena aceptación de los usuarios o clientes (Gonzales et al., 2017).

Nos referimos a la ilusión o la idea sobre algún objeto o servicio, la decisión de compra se basa a través de la expectativa y el precio que pagaran, si el producto o el servicio supera sus expectativas se verá reflejado en el nivel de satisfacción. Por lo tanto, podemos decir que la causa del problema radica en el marketing o comunicación con los consumidores, ya sea escrita u oral, en la forma en que se está promocionando, si el bien o servicio que se promociona está relacionado con el nivel de servicio que se ofrece, generando deseos en nuestros clientes, y cuando estos estándares no coinciden con el servicio que el cliente obtiene o con lo que realmente sucede, se genera insatisfacción. Si las percepciones del servicio están dentro de la

zona de tolerancia esta tiene una ventaja competitiva. (Skinner y León, 2017)

Así mismo el segundo indicador en mención es percepción

Una explicación dada para percepción es aquella hecha por Valencia (2004) citado por Skinner y León, (2017) como un conjunto estímulos externos transmitidos mediante los sentidos y se refleja en el significado de objetos. Además, es una representación de las carencias manifestadas mediante deseos, anhelos o necesidades hasta que son satisfechas de manera positiva o negativa mediante señales de satisfacción.

La recopilación de información se refiere a una red de procesos y acciones que son estimulados por la información sensorial. El aprendizaje es el punto de partida de la percepción, que es una representación mental generada mediante la integración de la experiencia y las necesidades. El producto final de elegir e interpretar y retocar los sentimientos.

Continuando con el tercer indicador confiabilidad

Es la capacidad de las empresas para prestar servicios de forma coherente y sin problemas. Para ello es considerado tres puntos importantes para la fiabilidad cumplir las promesas en el tiempo prometido o planteado, el rápido desarrollo para la solución de problemas o conflictos, brindar un buen servicio para ello se hace uso de métodos y gestionar soluciones de manera eficiente, tener un personal capacitado, recursos adecuados, criterios claros ayudar a realizar bien el servicio (Ureña, Quiñones y Carruyo, 2016).

Por último, tenemos al cuarto indicador empatía de la segunda variable

La empatía es la base para las competencias que hoy en día las organizaciones demandan, las organizaciones demandan liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, relaciones interpersonales, pero todas estas actividades radican en base de la empatía lo que permite tener ese contacto más profundo con las personas y ponerse en el lugar de la otra persona. Es decir, la empresa está dispuesta a proporcionar a sus clientes cuidado, atención y un trato exclusivo aprendiendo todo lo posible sobre el cliente, incluidos sus gustos, aversiones, comportamiento, pensamientos y las personas de su vida (Ureña, Quiñones y Carruyo, 2016).

III. MÉTODOLOGÍA

El presente estudio es de naturaleza cuantitativa, aplicada y transversal. El propósito de este estudio es investigar la conexión entre la gestión de los cambios organizativos y la calidad del servicio, con el fin de ampliar los conocimientos existentes mediante comparaciones y análisis para determinar si la afirmación es cierta o no.

La investigación se basa en conocimientos e investigaciones previos sobre el tema en cuestión. La esperanza es que los hallazgos conduzcan a nuevos conocimientos que profundicen nuestra comprensión de los temas tratados.

3.1 Tipo y diseño de investigación

Debido al énfasis puesto en la aplicación práctica y el rigor empírico en el diseño de la investigación, puede clasificarse como un estudio aplicado.

Mientras que la investigación fundamental es de naturaleza teórica, la investigación aplicada se ocupa más de las aplicaciones en el mundo real. Si bien la información de referencia y los estudios previos se incorporan al diseño del estudio, también es necesario comparar y contrastar las hipótesis a partir de los resultados. (Valderrama, 2013).

3.2.1. Enfoque y nivel de investigación

Según Ñaupas et al. (2014), mencionan que implican que se han utilizado medidas científicas, como porcentajes o números, para recopilar datos y evaluar hipótesis.

En esta investigación se empleó un nivel de tipo correlacional; intenta medir la fuerza de una conexión entre más de una variable en un entorno determinado (Hernández, zapata y Torres, 2013).

Dado que los resultados del estudio se cuantificarán mediante instrumentos numéricos y que el nivel correlacional de la investigación se establecerá a través de dichas mediciones, el estudio adopta una metodología cuantitativa.

3.2.2. Diseño de Investigación

Esta investigación tuvo un diseño de tipo no experimental- transversal, un estudio transeccional o transversal es aquel que recoge datos en un único momento y no intenta controlar ninguno de los factores estudiados (Hernández,Fernández y Bautista 2014).

Es la estrategia que emplea el investigador para crearlos de forma sistemática y racional; en otras palabras, es un plan de acción basado en objetivos que permite recopilar, analizar y evaluar datos. En este presente quehacer científico se empleó el diseño no experimental-transversal, correlacional, teniendo en cuenta que se trataba de un esfuerzo único de recop.

3.2 Operacionalización de Variables

Tabla 1

Cuadro de la operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de cambio organizacional	Es una modificación que se realiza en la estructura y comportamiento de la organización, implica establecer estrategias y una comunicación efectiva en todos los niveles. (Prieto et al, 2014)	Se empleará el cuestionario que consta de cuatro dimensiones para la variable con sus indicadores y 12 ítems, se utilizará el instrumento de escala Likert: 1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre	Cultura organizacional	Ética profesional Interacción Reglas-normas	Ordinal
			Proceso de cambio	Mejora en la actitud Orientación al cambio modificación	
			Estrategia de cambio	Optimización de procesos Involucramiento Seguimiento	
			Resistencia al cambio	Nivel de oposición Seguridad Amenaza a lo establecido	
Calidad de servicio	Es la percepción positiva del cumplimiento de expectativas de una necesidad mediante la adquisición de un producto o servicio. (Lazzari y Moulia, 2014)	Se empleará el cuestionario que consta de cuatro dimensiones para la variable con sus indicadores y 12 ítems. se utilizará el instrumento de escala Likert: 1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre	Expectativa	Nivel de satisfacción de los clientes Calidad precios	Ordinal
			Percepción	Punto de referencia externa innovación	
			Confiabilidad	Nivel de confianza Recomendación credibilidad	
			Empatía	Capacidad de interacción de los clientes con la empresa Flexibilidad Respuesta rápida	

3.3 Población y muestra

3.3.1. Población

Los estudiantes y consumidores de Ingenieros Uni, una organización que forma parte del conjunto de elementos de investigación, constituyó la población ilimitada de esta investigación, como ostenta Sampieri (2014, p. 174) señala que “la población son todos los sujetos potenciales de un estudio, ya que comparten algunas características comunes”. Son los más vinculados a la escuela y a su oferta por su papel de clientes y alumnos.

3.3.1.1 Criterios de Selección

A. Criterios de inclusión

Para el estudio y la recopilación de datos se tuvo en cuenta a las personas mayores de 18 años, ya que son las que han estado más involucradas y están más familiarizadas con los impactos causados por estar en medio de tantos negocios.

B. Criterios de exclusión

Para el caso se excluyó a todas las personas que sean menores de 17 años, ya el juicio de los mismos no posee la misma ponderación que los adultos y para ser más coherentes en el análisis de la información.

3.3.2. Muestra

Con un nivel de confianza del 95% y un error del 6%, 267 vecinos de Ate constituyen la muestra utilizada para este estudio. Dado que el tamaño de la población no está identificado, se ha aplicado la fórmula estadística a la situación “el grupo de individuos es una representación estadísticamente válida del conjunto de la población” (Sampieri, 2014, p. 173). Aplicar una fórmula para limitar el tamaño de la muestra ayuda a mantener los costes bajos y hace que el proyecto sea más manejable.

Para calcular el tamaño de la muestra se ha utilizado la siguiente fórmula para una población desconocida:

$$n = \frac{z_{\alpha}^2 x P x Q}{E^2}$$

DONDE:

Z = la confianza es de 95 %

P = para la probabilidad del éxito se considera el 50%

Q = para la probabilidad del fracaso se considera el 50%

E = en cuanto al error se considera el 6% como máximo.

$$n = \frac{(1.96^2) x (0.5 x 0.5)}{0.06^2}$$

n = 267 personas se consideran con muestra para el recojo de datos.

3.3.2.1.Muestreo

Establecer la unidad de muestreo es el primer paso para determinar la muestra. Según Sampieri (2014p.173). "tiene sus límites fijados por la población de la investigación". Se utilizó un método de muestreo probabilístico aleatorio.

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

3.4.1 Técnica de recolección de datos

La encuesta es el método de investigación elegido, ya que es a la vez una herramienta primaria de recogida de datos y un instrumento técnico de medición esencial (López y Fachilla, 2015)

Por tal motivo el recojo de datos se realizó en la institución a partir de las respuestas y opiniones de los estudiantes quienes son los que conocen y estudian en el instituto Uni.

3.4.2 Instrumento de Recolección de Datos

Se utilizó el cuestionario porque es un método fiable para recopilar datos y contextualizar las hipótesis de la investigación (Sampieri, 2014).

Para este estudio, el instrumento del cuestionario incluía 24 preguntas relacionadas con la gestión del cambio y 22 preguntas relacionadas con la calidad del servicio. El análisis de la matriz de operacionalización y la posterior prueba alfa de Cronbach confirmaron la excelente fiabilidad y generalizabilidad del cuestionario.

3.4.3 Validez del cuestionario

Para validar el instrumento nos basamos en el juicio de tres expertos de la oficina de administración de la escuela, ya que a cada uno de ellos se le proporcionó una copia de la encuesta junto con una matriz de evaluación para ayudarles a evaluar críticamente la calificación por separado sobre el cuestionario y su fiabilidad antes de que se utilizara para recopilar datos para este estudio.

Tabla 2

Resumen de juicio de expertos.

Experto	Grado	Universidad	Opinión de experto
Julio Pérez Huamán	Magister	Universidad Cesar Vallejo	Aplicable
Freddy Villar Castillo	Magister	Universidad Cesar Vallejo	Aplicable
Carlos Aramburu	Magister	Universidad Cesar Vallejo	Aplicable

3.4.4 Confiabilidad del Instrumento

Se utilizó el programa SPSS V25 para analizar la coherencia entre las preguntas de la prueba piloto y las respuestas de los participantes a fin de determinar la fiabilidad del instrumento. Como ostentan Lao y Takakuwa (2016) tienen en cuenta la siguiente escala para medir:

Tabla 3

Escala de medición del Alfa de Cronbach.

Rango	Magnitud
0.81 - 1.00	Muy Alta
0.61 - 0.80	Alta
0.41 - 0.60	Moderada
0.21 - 0.40	Baja
0.001 - 0.20	Muy baja

Fuente: Adaptado de Thorndike (1989) y Magnusson (1983)

Dado que se considera que los ítems que superan la prueba del criterio Alfa se basan todos en el mismo constructo y además están conectados entre sí, cuanto más se acerque la fiabilidad de los ítems a 1, mejor. (Lao y Takakuwa, 2016)

Tabla 4

Estadísticos de fiabilidad – Alfa de Cronbach global.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	46

Rango de fiabilidad: de 0,881% a 1,00 (Muy alta), según Lao y Takakuwa (2016).

Utilizando el software SPSS V25 como guía, calculamos la fiabilidad del instrumento y descubrimos que era de 0,920; esto indica que el instrumento de la investigación es muy preciso y práctico.

Tabla 5

Estadísticos de fiabilidad – Alfa de Cronbach variable 1: gestión del cambio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,732	24

Rango de fiabilidad: de 0.732 – 1.00 (alta), según Lao y Takakuwa (2016). La herramienta de investigación es de alta calidad y práctica por su fiabilidad de 0,732.

Tabla 6:

Estadísticos de fiabilidad – Alfa de Cronbach variable 2: calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	22

Rango de fiabilidad: de 0.823 – 1.00 (Muy alta), según Lao y Takakuwa (2016). La fiabilidad del instrumento de investigación es bastante buena, de 0,823, lo que lo convierte en una herramienta útil y de alta calidad.

3.5 Procedimientos

Una vez recogidos los datos mediante el cuestionario, se introdujeron en una hoja de cálculo Excel para transferirlos fácilmente al programa estadístico SPSS versión 25; de este modo se pudo calcular el alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad del instrumento.

También se realizó una evaluación estadística descriptiva de la transformación organizativa y la calidad del servicio, así como un estudio de los aspectos adquiridos por diversos escritores. Tras recopilar todos los datos necesarios, comparamos nuestras hipótesis utilizando el coeficiente de correlación RHO SPEARMAN entre las dos variables y extrajimos nuestras conclusiones en forma de tablas y figuras.

3.6 Métodos de Análisis de datos

Como ostenta Martínez et al (2014), el coeficiente de correlación es útil para determinar la correlación simple entre dos componentes y si la asociación es estadísticamente significativa o no, pero no cuantifica el grado de acuerdo o concordancia entre las dos variables.

3.6.1 Estadística descriptiva

Gonzales (2017) indica que el objetivo de la estadística descriptiva es analizar variables; Es decir, utilizar tablas, figura o figuras para presentar de forma concisa y clara las conclusiones de un estudio.

3.6.2 Estadística inferencial

Tal como afirma Gonzales (2017) implica que los estudios inferenciales se centran en el desarrollo de conclusiones científicamente sólidas mediante el uso de la estimación, el análisis y la comprobación de hipótesis. En otras palabras, el método se emplea en la comprobación de hipótesis y la estimación de parámetros.

3.7 Aspectos éticos

Para garantizar el cumplimiento de las leyes sobre derechos de autor y propiedad intelectual, durante la realización de este estudio se siguieron estrictamente las normas APA sobre citas y referencias bibliográficas, entre otras. Dado que este estudio se ha realizado de forma voluntaria, reflexiva y responsable, de acuerdo con los principios éticos y las recomendaciones académicas, el proceso de recogida de datos se llevará a cabo con el consentimiento informado de cada uno de los encuestados, de forma abierta y honesta, y con el debido respeto a su intimidad y comodidad.

IV. RESULTADOS

En primer lugar, se cuantificaron los datos y, a continuación, se utilizó el programa SPSS V25 para evaluar visualmente los resultados a fin de proporcionar una interpretación rápida, sencilla y exhaustiva de los parámetros y dimensiones, dilucidando así los puntos extraídos del objeto de investigación.

4.1. Descripción de resultados

Los resultados de este estudio, junto con una explicación de los datos de la encuesta, figuran en los cuadros y figura adjuntos.

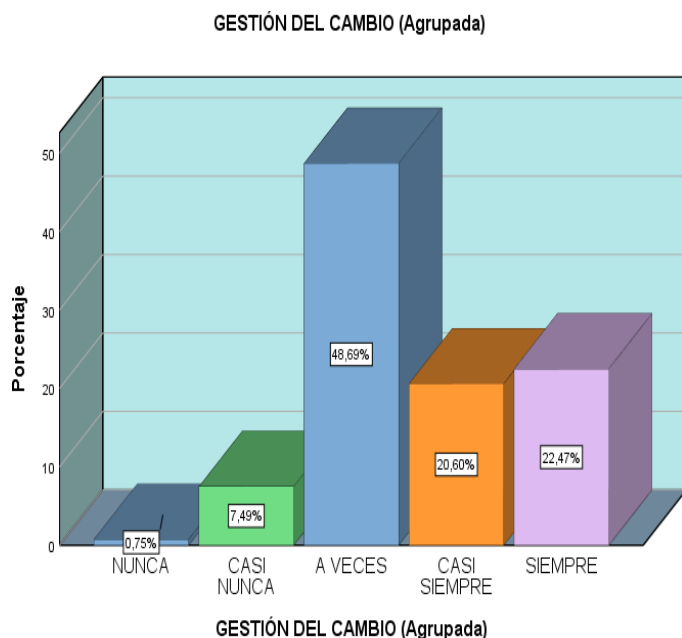
4.1.1 Interpretación de resultados

A continuación, incluimos toda la información relacionada con el análisis de datos que hemos recopilado. Se ha empleado el programa SPSS V25 para evaluar los datos, y los resultados se han interpretado utilizando los figura y tablas incorporados en el programa.

Tabla 7

Gestión del cambio organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	,7	,7	,7
	CASI NUNCA	20	7,5	7,5	8,2
	A VECES	130	48,7	48,7	56,9
	CASI SIEMPRE	55	20,6	20,6	77,5
	SIEMPRE	60	22,5	22,5	100,0
	Total	267	100,0	100,0	



Interpretación

El Figura 1 muestra el porcentaje de estudiantes que están de acuerdo en que la organización Ingenieros Uni lleva a cabo una gestión del cambio organizativo. El veinticinco por ciento de los estudiantes está de acuerdo en que esto ocurre constantemente, el veintiséis por ciento está de acuerdo en que ocurre ocasionalmente, el cuarenta y ocho por ciento está de acuerdo en que ocurre rara vez y el siete por ciento está en desacuerdo.

Figura 1: variable gestión del cambio organizacional

Tabla 8

Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	,4	,4	,4
	CASI NUNCA	56	21,0	21,0	21,3
	A VECES	106	39,7	39,7	61,0
	CASI SIEMPRE	59	22,1	22,1	83,1
	SIEMPRE	45	16,9	16,9	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

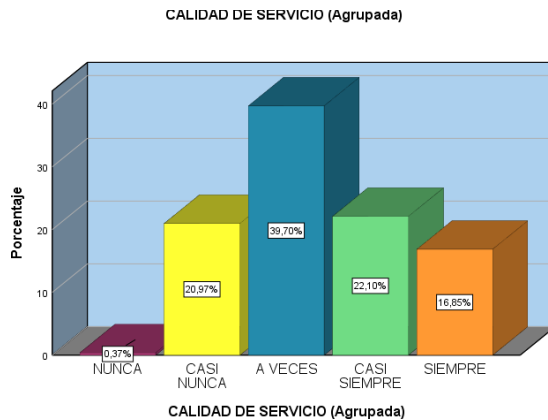


Figura 2: variable calidad de servicio

Interpretación

El Figura 2 muestra que, con respecto a la calidad del servicio, el 39,7% de los encuestados cree que contribuye a mejorar la gestión a veces, el 22,1% cree que contribuye casi siempre, el 16,9% cree que contribuye siempre, mientras que el 21,0% cree que contribuye casi nunca y el 0,4% cree que contribuye nunca.

Tabla 9

Cultura organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	5,2	5,2	5,2
	CASI NUNCA	61	22,8	22,8	28,1
	A VECES	136	50,9	50,9	79,0
	CASI SIEMPRE	47	17,6	17,6	96,6
	SIEMPRE	9	3,4	3,4	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

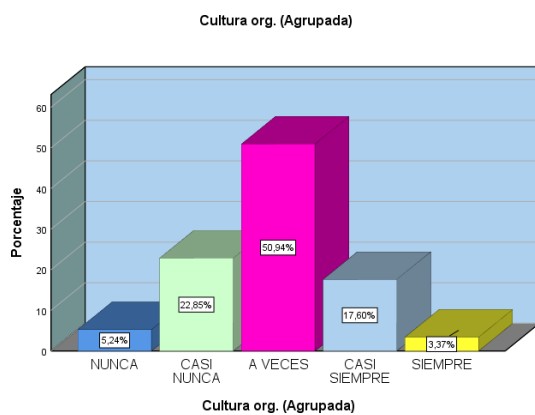


Figura 3: dimensión cultura organizacional.

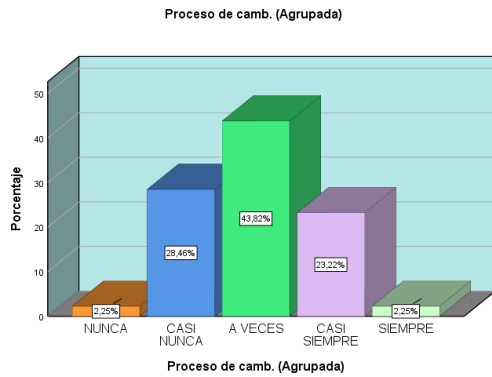
Interpretación

Según lo que se observa en Figura 3 en cuanto a la cultura organizacional, del total de encuestados, el 50,9% considera que existe cultura organizacional a veces, el 17,6% opina que casi siempre, por otra parte, el 3,4% dice que siempre, mientras que el 22,8% indica que casi nunca y el 5,2% indica que nunca.

Tabla 10

Proceso de cambio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	2,2	2,2	2,2
	CASI NUNCA	76	28,5	28,5	30,7
	A VECES	117	43,8	43,8	74,5
	CASI SIEMPRE	62	23,2	23,2	97,8
	SIEMPRE	6	2,2	2,2	100,0
	Total	267	100,0	100,0	



Interpretación

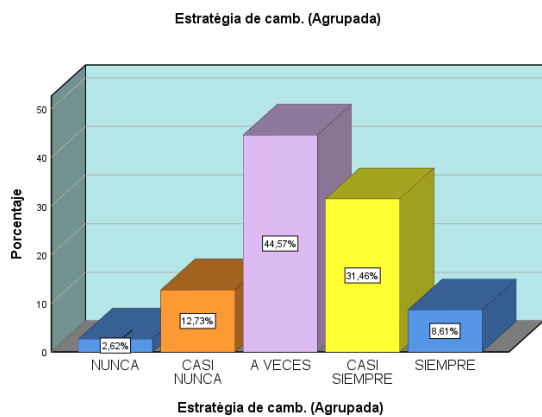
Según lo que se observa en Figura 4 en cuanto al proceso de cambio, del total de encuestados, el 43,8% considera que existe proceso de cambio a veces, el 23.2 % opina que casi siempre, por otra parte, el 2.2% dice que siempre, mientras que el 28.5 % indica que casi nunca y el 2.2 % indica que nunca.

Figura 4: dimensión proceso de cambio

Tabla 11

Estrategia de cambio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	2,6	2,6	2,6
	CASI NUNCA	34	12,7	12,7	15,4
	A VECES	119	44,6	44,6	59,9
	CASI SIEMPRE	84	31,5	31,5	91,4
	SIEMPRE	23	8,6	8,6	100,0
	Total	267	100,0	100,0	



Interpretación

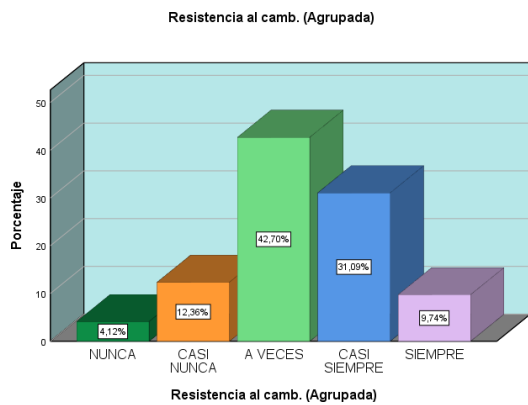
Según lo que se observa en Figura 5 en cuanto a la estrategia de cambio, del total de encuestados, el 44,6% considera que existe estrategia de cambio a veces, el 31.5 % opina que casi siempre, por otra parte, el 8.6% dice que siempre, mientras que el 12.7% indica que casi nunca y el 2.6 % indica que nunca.

Figura 5: dimensión estratégica de cambio

Tabla 12

Resistencia al cambio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	4,1	4,1	4,1
	CASI NUNCA	33	12,4	12,4	16,5
	A VECES	114	42,7	42,7	59,2
	CASI SIEMPRE	83	31,1	31,1	90,3
	SIEMPRE	26	9,7	9,7	100,0
	Total		267	100,0	100,0



Interpretación

Según lo que se observa en Figura 6 en cuanto a la resistencia al cambio, del total de encuestados, el 42,7% considera que existe resistencia al cambio a veces, el 31.1 % opina que casi siempre, por otra parte, el 9.7% dice que siempre, mientras que el 12.4 % indica que casi nunca y el 4.1 % indica que nunca.

Figura 6: dimensión resistencia al cambio

4.2. Prueba de Normalidad

Para alcanzar nuestros objetivos, necesitamos comprender cuántos datos se evaluaron y qué aprendimos de ellos.

4.2.1 Regla de correspondencia

1. La prueba de Shapiro-Wilk se emplea si el tamaño de la muestra es inferior a 50.
2. La prueba de Kolmogorov-Smirnov se emplea si el tamaño de la muestra es superior a 50.

Sig. = 0,05 (intervalo de confianza del 95%: $Z = 1,96$).

4.2.2 Regla de decisión

- a) $Sig(E) < Sig(T)$, por lo tanto, es rechazada H_0
- b) $Sig(E) > Sig(T)$, 0.05; por lo tanto, es aceptada H_0

4.2.3 Hipótesis de normalidad

H_0 : Existe una distribución normal.

H_1 : No se trata de una distribución normal.

Talla 13

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DEL CAMBIO	,156	267	,000	,949	267	,000
CALIDAD DE SERVICIO	,115	267	,000	,955	267	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

Se considera una estadística no paramétrica, y el hecho de que el nivel de significación sea inferior a 0,05 en la tabla sugiere que la distribución no es normal.

4.3. Contrastación de hipótesis

4.3.1 Prueba de correlación

Tabla 14

Grado de relación

Escala	Magnitud
-0.90	= Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	= Correlación negativa considerable.
-0.50	= Correlación negativa media.
-0.25	= Correlación negativa débil.
-0.10	= Correlación negativa muy débil.
0.00	= No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	= Correlación positiva muy débil.
+0.25	= Correlación positiva débil.
+0.50	= Correlación positiva media.
+0.75	= Correlación positiva considerable.
+0.90	= Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	= Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández y Mendoza (2019, p. 273)

4.3.2 Prueba de hipótesis general y específicos estadístico

H1: “Gestión del cambio organización tiene relación con la calidad de servicio en la asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019”.

H0: “Gestión del cambio organizacional no tiene relación con la calidad de servicio en la asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019”.

Tabla 15

Prueba de hipótesis de las variables gestión del cambio y calidad de servicio

		GESTIÓN DEL CAMBIO	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,813**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	267	267
	Coefficiente de correlación	,813**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	267	267

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

La Rho de Spearman sugiere una asociación positiva muy fuerte entre las variables (0,813, véase la tabla 15). Además, dado que el valor p es inferior a 0,05, adoptamos la hipótesis alternativa, que afirma que existe una fuerte relación entre el control del cambio por parte de la organización y la calidad del servicio (Asociación Ingenieros Un de ate, 2019).

H1: “La cultura organizacional tiene relación con la calidad de servicio en la asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019”.

H0: “La cultura organizacional no tiene relación con la calidad de servicio en la asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019”

Tabla 16

Prueba de hipótesis de calidad de servicio y cultura organizacional

		CALIDAD DE SERVICIO	CULTURA ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,728**
		N	,000
	CULTURA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,728**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

La Rho de Spearman es de 0,728, como se ve en el cuadro 16, lo que indica una asociación positiva muy fuerte entre las variables. Además, el nivel de significación es menor a 0,05, por lo tanto adoptamos la hipótesis alternativa, la cual afirma que existe una relación significativa entre la calidad de los servicios y la cultura organizacional según lo reportado por la Asociación Ingenieros Un de Ate, 2019.

H1: “El proceso de cambio tiene relación con la calidad de servicio en la asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019”.

H0: “El proceso de cambio no tiene relación con la calidad de servicio en la asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019”.

Tabla 17

Prueba de hipótesis de calidad de servicio y proceso de cambio

			CALIDAD DE SERVICIO	PROCESO DE CAMBIO.
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,776**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	267	267
	PROCESO DE CAMBIO	Coeficiente de correlación	,776**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	267	267

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 17, vemos que existe una asociación muy favorable entre las variables gracias a la correlación Rho de Spearman de 0,776. Además, dado que el valor p es inferior a 0,05, adoptamos la hipótesis alternativa, que afirma que existe una fuerte relación entre el estándar de servicio y el proceso de cambio (Asociación Ingenieros Un de Ate, 2019).

H1: “La estrategia de cambio tiene relación con la calidad de servicio en la asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019”.

H0: “La estrategia de cambio no tiene relación con la calidad de servicio en la asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019”.

Tabla 18

Prueba de hipótesis de calidad de servicio y estrategia de cambio

			CALIDAD DE SERVICIO	ESTRATEGIA DE CAMBIO
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,540**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	267	267
	ESTRATEGIA DE CAMBIO	Coeficiente de correlación	,540**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	267	267

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En el cuadro 18, vemos que existe un vínculo moderadamente favorable entre las variables (Rho de Spearman = 0,540). Además, como el valor p es inferior a 0,05, inferimos que la hipótesis alternativa, de que existe una relación sustancial entre la calidad de los servicios y la estrategia de cambio, en Asociación Ingenieros Un de Ate, 2019, es correcta.

H1: “La resistencia al cambio tiene relación con la calidad de servicio en la asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019”.

H0: “La resistencia al cambio no tiene relación con la calidad de servicio en la asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019”.

Tabla 19

Prueba de hipótesis de calidad de servicio y resistencia al cambio

			CALIDAD DE SERVICIO	RESISTENCIA AL CAMBIO
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,612**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	267	267
	RESISTENCIA AL CAMBIO	Coefficiente de correlación	,612**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	267	267

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 19, vemos que existe una asociación muy favorable entre las variables gracias a la correlación Rho de Spearman de 0,612. Además, como el valor p es inferior a 0,05, adoptamos la hipótesis alternativa, que afirma que existe una fuerte relación entre la calidad del servicio y la reticencia al cambio (Asociación Ingenieros Un de Ate, 2019).

V. DISCUSIÓN

Examinar la conexión entre la gestión del cambio organizacional y la calidad del servicio en el contexto que es Asociación Ingenieros Uni Ate, que fue 2019 es el objetivo general de este estudio. La Rho de Spearman sugiere una correlación extremadamente significativa entre las dos variables (0,813, véase en la tabla 15). Además, dado que el valor p es inferior a 0,05, adoptamos la hipótesis alternativa, que afirma que existe una correlación entre la gestión organizativa de los cambios y la calidad del servicio. Resultados que son similares a Tigreros y Ramírez (2018), quienes investigaron: *Sistematización en el tratamiento de la gestión en el cambio organizacional desde un ambiente de carácter académico en Ecuador, desde una exploración digital en repositorios de universidades*. Este estudio halló una correlación positiva entre la gestión del cambio organizativo y la calidad del servicio; el coeficiente de correlación Rho Spearman resultante fue de 0,837, y el nivel de significación, de 0,00, lo que indica una relación muy estrecha. Además, Proulx (2015), la gestión de los cambios en la organización es un cambio en el enfoque de la organización hacia la mejora continua para seguir siendo competitiva a largo plazo.

De acuerdo al primer objetivo específico, Determinar cómo se relaciona la cultura organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019. La Rho de Spearman sugiere una fuerte asociación positiva entre estas dos variables (0,728, tabla 16). También encontramos que la hipótesis alternativa, de que existe una correlación entre la cultura organizacional que la calidad del servicio dentro de la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019, es correcta, ya que el valor estadísticamente significativo es menor a 0,05. Comparando estos resultados se relacionan con lo estudiado por Yatto (2018), investigó: *Cultura organizacional con la gestión del cambio en trabajadores en el proyecto de índole especial ubicado en Madre de Dios en el año 2018*. Encontró una asociación media positiva entre la cultura de una organización y la calidad del servicio (0,465), concluyendo que la cultura desempeña un papel en la prestación de un servicio de alta calidad. Como ostentan Barnard et al. (2017), destacan que la cultura de una organización es la suma de los valores e ideas compartidos por sus miembros y que sirve para regular la conducta de los empleados.

Como segundo objetivo específico, Identificar como se relaciona el proceso de cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019. Según la tabla 17, el coeficiente Rho Spearman entre ambas variables es de 0,728, lo que sugiere un vínculo positivo muy fuerte. También avalamos la hipótesis alternativa, que existe correlación entre el proceso de transformación organizacional y la calidad del servicio, según los datos presentados en Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019, porque el valor significativo es menor a 0,05. Contrastando con los resultados obtenidos, Alberca y Valentín (2017), investigaron: *El clima organizacional y la calidad de servicio en el personal de administración ubicado en la sede central del MINEDU*. Se demostró que el entorno organizativo tenía un efecto beneficioso sobre la calidad del servicio, y los resultados indicaron que la aplicación eficaz de los cambios tendría el mismo efecto. Sandoval (2014), el autor subraya que se trata de procesos de cambio destinados a mejorar el apoyo organizativo mediante la mejora de la toma de decisiones.

Conforme al tercer objetivo específico, establecer como se relaciona la estrategia de cambio y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019. Su valor de correlación Rho Spearman de 0,540 entre ellos, como se muestra en la Tabla 18, indica un vínculo positivo pero modesto. Además, el nivel significativo es inferior a 0,05, por lo tanto que adoptar la hipótesis alternativa, que afirma que existe una correlación entre los cambios en la estrategia y la calidad del servicio (Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019). Contrastando con los resultados obtenidos, Reyes (2019), investigó: *La Calidad en servicio y satisfacción de clientes en la empresa Greenandes ubicada en Ecuador, en el año 2019*. Concluyo que si la calidad del servicio al cliente incide en el nivel de satisfacción de los clientes de exploración de la empresa Greenandes Ecuador; dados los hallazgos proporcionados, es posible precisar que la cantidad de servicio aumentará como consecuencia de que la organización aplique estrategias de cambio. Zuñiga (2014) hace hincapié en la importancia de diagnosticar con precisión el problema y analizar después los resultados para identificar posibles soluciones.

Como cuarto objetivo específico, identificar como se relaciona la resistencia al cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019. Según la tabla 19, el coeficiente de correlación de Spearman entre ambas variables es de 0,612, lo que sugiere un vínculo positivo muy fuerte. Debido a esto, que Asociación Ingenieros Uni en Ate, 2019 concluye que la hipótesis alternativa-que existe una correlación entre la resistencia al cambio organizacional y la calidad del servicio-es correcta. CEn agudo contraste con los

resultados observados, Segura (2016), investigó: *La influencia del clima organizacional sobre la calidad en servicio de trabajadores en una empresa de comercio de útiles para estudio Tai Loy S.A. - en la ciudad de Chiclayo*. Con los resultados obtenidos, se confirma que la supervisión de datos transparentes y precisos con interacciones asertivas en la empresa ayudará a reducir el número de personas que se resisten al cambio, lo que a su vez mejorará la calidad del servicio prestado por Tai Loy S.A - Chiclayo. Tal como afirma Valle et al (2017), sugiere que las personas se resisten a modificar su comportamiento cuando se introducen nuevas normas que les resultan difíciles de aceptar.

VI. CONCLUSIONES

El fuerte valor positivo de 0,813 del coeficiente de correlación Rho Spearman que relaciona las dos variables respalda esta conclusión. También se concluye que la hipótesis alternativa, que indica que la gestión organizativa de los cambios y la calidad del servicio están sustancialmente asociadas para la Asociación Ingenieros Uni en Ate, 2019, es cierta, con un valor de significación inferior a 0,05.

En la primera hipótesis específica, en concreto es que las dos variables están muy correlacionadas positivamente (Rho Spearman = 0,728). Además, como el valor p es inferior a 0,05, inferimos que la hipótesis alternativa, de que existe una relación sustancial entre la cultura organizacional calidad global del servicio de Asociación Ingenieros Uni en Ate, 2019, es correcta.

En la segunda hipótesis específica, existe una correlación Rho Spearman entre las dos variables es de 0,776, lo que indica un fuerte vínculo positivo. Además, como el valor p es inferior a 0,05, rechazamos la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa, que afirma que existe una relación significativa entre el proceso de cambio y la calidad del servicio de la Asociación Ingenieros Uni en Ate, 2019.

En la tercera hipótesis específica, el coeficiente de correlación Rho Spearman entre las dos variables es de 0,540, lo que indica una asociación algo buena. Además, como el valor p es inferior a 0,05, rechazan la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa y concluyen que existe una relación significativa entre la estrategia de cambio con la calidad del servicio de la Asociación Ingenieros Uni en Ate, 2019.

En la cuarta hipótesis específica, la elevada asociación positiva entre ambas variables se ve corroborada por una correlación Rho Spearman de 0,612. Además, como el valor p es inferior a 0,05, los investigadores rechazan la hipótesis nula como inválida y adoptan la hipótesis alternativa, que afirma que existe una relación sustancial entre la oposición al cambio y la calidad del servicio de la Asociación Ingenieros Uni en Ate, 2019.

VII. RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones se sugieren en relaciones de los resultados de la investigación

Existe una fuerte correlación positiva entre los factores, por lo que tiene sentido seguir desarrollando el aspecto tecnológico introduciendo nuevas herramientas, y reforzar la integridad estructural estableciendo una línea de comunicación abierta y objetivos bien definidos; para incrementar la calidad del servicio prestado por Ingenieros Unido, es necesario fortalecer la cultura organizacional a través de la aplicación de los requerimientos novedosos que trae consigo el cambio, e incentivar al personal de todas las áreas a promover el cambio.

La cultura organizativa puede reforzarse mediante la adopción de nuevos métodos o estrategias, como aprender a interactuar eficazmente con todos los empleados de la empresa y a implicarlos, escuchar a los aportes que brindan los colaboradores, otorgar confianza y autonomía a sus trabajadores, brindarles el crecer profesionalmente; para mantener una cultura organizacional más sólida.

Se sugiere que la empresa adopte y ejecute nuevas tácticas, actitudes y equipos técnicos que optimicen el rendimiento, así como que realice un seguimiento de los alumnos para evaluar el grado de aprendizaje recibido por éstos, fomentar el uso de herramientas pedagógicas en línea, garantizando así el progreso en un entorno empresarial dinámico.

Se recomienda a la empresa mejorar las estrategias implementadas y estar flexibles a nuevos métodos; el saber en qué consiste el cambio, involucrar a los colaboradores al cambio, contar con nuevos personales, implementar sistemas de seguridad, brindar materiales que aporten a las clases, implementar becas a los estudiantes, implementar aulas más amplias y con equipos modernos, para aumentar la felicidad de sus colaboradores y alumnos, es importante pagarles por su duro trabajo e incentivarles con cosas como educación y tiempo libre.

La formación, la comunicación proactiva, la actualización del personal y los estudiantes, y un ambiente general de confianza en la nueva dirección son formas en que una organización puede fomentar y apoyar el cambio.

REFERENCIAS

- Alberca, E. y Valentín, C. (2017) *clima organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación* (tesis de grado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú
- Barnad, A; Delgado,A y Voutssás,J. (2017).*Cultura organizacional y sus efectos en la administración de archivos*. México: Guzmán
- Delgado Pilozo, M. E. (2018). *La calidad de la atención a los usuarios externos y su relación con los aspectos de procesos, estructura y resultados de los servicios odontológicos del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Manta 2017*. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.9818973E&lang=es&site=eds-live>
- Delgado, M. (2018) *la calidad de la atención a los usuarios externos y su relación con los aspectos de procesos, estructura y resultados de los servicios odontológicos del hospital instituto ecuatoriano de seguridad de manta 2017* (tesis de maestría) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador
- García-Rubiano, M., & Forero-Aponte, C. (2018). *Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional*. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 14 (1), 149-162. <http://dx.doi.org/10.15332/s1794-9998.2018.0001.11>
- Gonzales, L.(2017).*Análisis exploratoria de datos: una introducción a la estadística descriptiva y probabilidad*. Recuperado de
- Guzmán Díaz, B., & Tarapuez, E., & Parra Hernández, R. (2017). *Estrategia y calidad en empresas colombianas de servicios*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22 (80), 593-60
- Hernández, R; Fernández y Baptista,M.(2014).*Metodología de la investigación*.6ªed.Mexico: Mc Graw hill education
- Hernández., Zapata, S., y Mendoza. (2013). *Metodología de investigación para bachiller. Colonia desarrollo santa fe*: McGraw-Hill/interamericana Editores S.A.
<https://www.jstor.org/stable/j.ctvc5pc9g>
- Jimenez,C.(2012) *gestión del cambio organizacional*. Recuperado desde: <http://www.eumed.net/ce/2012/cnj.pdf>
- Lazzari, L., & Moulia, P. (2014). *Evaluación de la calidad del servicio brindado por una pyme*. *Cuadernos del CIMBAGE*, (16), 53-86.
- Llanos, M. (2017) *la cultura organizacional: eje de acción de la gestión humana*.Samborondon-Ecuador: Universidad Ecotec

- López, D. (2018) *calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante rachy's de la ciudad de Guayaquil* (tesis de grado) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador
- Martínez, M et el. (2014) *El coeficiente de correlación de las rangos de Spearman caracterización*. Revista habanera de ciencias médicas. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>
- Ñaupas, H; Mejía, E; Novoa, R y Villagómez. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis*. Bogota, Colombia: ediciones de la U.
- Pavón-Sicilia, Y., & Baquero-Guilarte, R., & Góngora-Díaz, Á. (2018). *Procedimiento para la evaluación de la calidad de los servicios internos*. Ciencias Holguín, 24 (4), 79-90.
- Pérez-Vallejo, L., & Vilariño-Corella, C., & Ronda-Pupo, G. (2017). *El cambio organizacional como herramienta para coadyuvar con la implementación de la estrategia*. Ingeniería Industrial, XXXVIII (3), 323-332.
- Prieto Pulido, R., & Emonet Rosales, P., & García Guilianny, J., & González Godoy, D. (2015). *Cambio organizacional como estrategia de gestión en las empresas mixtas del sector petrolero*. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XXI (3), 386-402.
- Prieto, R., & Burgos, C., & García, J., & Rincón, Y. (2016). *Mercadeo interno para optimizar la calidad de servicio en la banca universal*. Revista Venezolana de Gerencia, 21 (73), 102-119.
- Proulx, D. (2015) *Diagnóstico y cambio organizacional: Elementos claves* (2° edic.) Perú: Universidad Continental. Huancayo: Peru.
- Ramírez, R. (2017) *gestión del cambio organizacional y desempeño laboral en el sector de pesca y acuicultura, ministerio de la producción, Lima 2017*(tesis de grado) universidad cesar vallejo, Perú
- Reyes, F., & Vásquez Carrasco, R. (2018). *Validación del Servqual, y aporte de una escala cualitativa para medir calidad de servicio en universidades privadas*. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.2D619547&lang=es&site=eds-live>
- Rivera Reyes, S. J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.806375C4&lang=es&site=eds-live>
- Rivera, S. (2019) *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador* (tesis de magister) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador

- Sampieri, F. (2014) *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Sanchez, A (2017) *evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante Burger Diner De Gualan, Zacapa* : universidad Rafael Landivar , Zacapa
- Sanchez,A. (2017) *evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa* (tesis de grado).Universidad Rafael Landívar, Zacapa
- Sandoval Duque, J. (2014). *Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor*. Estudios Gerenciales, 30 (131), 162-171.
- Segura (2016) *Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de utilices escolares y de oficina TAI LOY S.A – Chiclayo* (tesis de grado) Universidad Señor de Sipan, Pimentel, Perú
- Solomon, M. (2013). *Comportamiento del consumidor*. 3a edición. México: ISBN. 978-607-32-1710-1.
- Sullca, G. (2018). *Gestión del cambio organizacional y planificación estratégica en el Programa de Complementación Alimentaria. Municipalidad de S.J.L, 2018*. (Tesis de Grado, Universidad César Vallejo). Lima, Perú.
- Terán, O., Vielma, J. y Jabbour, G. (2017). *Simulación de la Adaptación Organizacional al Cambio Estructural Ciencia e Ingeniería*. Universidad de los Andes. vol. 38, núm. 3, Venezuela. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=507555085009>
- Tigeros, D y Ramirez, J. (2018) *sistematización del tratamiento de gestión del cambio organizacional desde el ámbito académico en el ecuador, exploración en repositorio digitales de universidades de la ciudad de quito* (tesis de grado) Universidad Politécnica Salesiana, Quito
- Ureña, Y., & Quiñones, E., & Carruyo, N. (2016). *Capital intelectual: modelo estratégico para la calidad de servicio en organizaciones inteligentes*. Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas, 12 (35), 3-17.
- Valle Alvarez, A., & Proaño Córdova, T., & Cruz Lascano, M. (2017). *Estructura, Cultura y Cambio Organizacional Cultura – Cambio – Forma – Fuerza*. Revista Científica Hermes, 18, 304-324.
- Vera, J., & Trujillo, A. (2017). *Escala mexicana de calidad en el servicio en restaurantes (EMCASER)*. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 27 (63), 43-59.
- Zuinaga de Mazzei, S. (2014). *Resistencia al cambio organizacional en una pequeña y mediana empresa (PyME) del sector industrial*. Telos, 16 (2), 226-242.

ANEXOS

Anexo 01: Cuadro de la operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de cambio organizacional	Es una modificación que se realiza en la estructura y comportamiento de la organización, implica establecer estrategias y una comunicación efectiva en todos los niveles. (Prieto et al, 2014)	Se empleará el cuestionario que consta de cuatro dimensiones para la variable con sus indicadores y 24 ítems, se utilizará el instrumento de escala Likert: 1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre	Cultura organizacional	Ética profesional Interacción Reglas-normas	Ordinal
			Proceso de cambio	Mejora en la actitud Orientación al cambio modificación	
			Estrategia de cambio	Optimización de procesos Involucramiento Seguimiento	
			Resistencia al cambio	Nivel de oposición Seguridad Amenaza a lo establecido	
Calidad de servicio	Es la percepción positiva del cumplimiento de expectativas de una necesidad mediante la adquisición de un producto o servicio. (Lazzari y Moulia, 2014)	Se empleará el cuestionario que consta de cuatro dimensiones para la variable con sus indicadores y 22 ítems. se utilizará el instrumento de escala Likert: 1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre	Expectativa	Nivel de satisfacción de los clientes Calidad precios	Ordinal
			Percepción	Punto de referencia externa innovación	
			Confiabilidad	Nivel de confianza Recomendación credibilidad	
			Empatía	Capacidad de interacción de los clientes con la empresa Flexibilidad Respuesta rápida	

Anexo 2

Tabla 20: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><u>PROBLEMA GENERAL</u></p> <p>¿Cómo se relaciona la Gestión del cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u></p> <p>PE1: ¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019?</p> <p>PE2: ¿Cómo se relaciona el proceso de cambio</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Analizar cómo se relaciona la Gestión del cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></p> <p>OE1: Determinar cómo se relaciona la cultura organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019.</p> <p>OE2: Identificar cómo se relaciona el proceso de</p>	<p><u>HIPÓTESIS GENERAL</u></p> <p>“La Gestión del cambio organizacional tiene relación con la calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019”.</p> <p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</u></p> <p>H1: “La cultura organizacional tiene relación con la calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019”.</p> <p>H2: “El proceso de cambio organizacional</p>	<p><u>VARIABLE</u></p> <p><u>VARIABLE 1:</u></p> <p>Gestión del cambio organizacional</p> <p><u>DIMENSIONES:</u></p> <p>Cultura organizacional</p> <p>Proceso de cambio</p> <p>Estrategia de cambio</p> <p>Resistencia al cambio</p> <p><u>VARIABLE 2:</u></p>	<p><u>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</u></p> <p>La investigación que se ha realizado es de diseño no experimental de corte transversal, puesto que la recolección de datos se ha realizado por única vez.</p>	<p><u>POBLACIÓN</u></p> <p>La población se conforma por los estudiantes del Instituto Ingenieros Uni, que forma parte el total de los elementos de investigación</p> <p><u>MUESTRA:</u></p> <p>La muestra para este estudio es una parte de la población que al ser desconocido</p>

<p>organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019?</p> <p>PE3: ¿Cómo se relaciona la estrategia de cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019?</p> <p>PE4: ¿Cómo se relaciona la resistencia al cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019?</p>	<p>cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019.</p> <p>OE3: Establecer cómo se relaciona la estrategia de cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019.</p> <p>OE4: Identificar cómo se relaciona la resistencia al cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019.</p>	<p>tiene relación con la calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019”.</p> <p>H3: “La estrategia de cambio organizacional tiene relación con la calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019”.</p> <p>H4: “La resistencia al cambio organizacional tiene relación con la calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019”.</p>	<p>Calidad de servicio</p> <p><u>DIMENSIONES:</u></p> <p>Expectativa</p> <p>Percepción</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Empatía</p>		<p>se aplica la formula estadístico para el caso, donde con confianza del 95% y un error de 6%, la muestra se compone por 267 personas habitantes de Ate.</p>
--	--	--	---	--	---

Anexo 3: instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre Gestión del cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019.

Buenos días/ tardes, estamos realizando un estudio sobre cómo la gestión del cambio se relaciona con la calidad de servicio en Ingenieros Uni, 2019

INSTRUCCIONES

El presente instrumento tiene la finalidad de medir las competencias de los estudiantes de educación superior en la experiencia curricular de cultura estadística según el siguiente patrón de alternativas

1. nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Por favor, no deje ninguna pregunta sin responder. Recuerde que no existe respuesta correcta o incorrecta

GÉNERO: **Masculino () femenino () EDAD:**

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Gestión de cambio organizacional	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Cultura organizacional					
1	¿Considera que el personal está comprometido con la misión de la asociación?					
2	¿Consideras que la asociación está orientada en mejorar la calidad en el servicio?					
3	¿Le brindan información amplia y puede conseguir la información que necesita?					
4	¿Existe una comunicación efectiva con el personal?					
5	¿Las normas y reglas de la organización son claras y facilitan sus actividades en su centro de estudio?					
6	¿Consideras estar de acuerdo con las políticas, normas y requisitos propuestos por la asociación?					
	Proceso de cambio	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7	¿Ingenieros Uni celebra sus logros y aprendizaje?					
8	¿Se ha mejorado la accesibilidad de comunicación con la encargada?					
9	¿Encuentra las instalaciones limpias?					
10	¿Considera que los cambios son necesarios?					
11	¿La institución implementa nuevos métodos de estudio?					

12	¿Considera que la asociación invierte en tecnología y equipamiento?					
	Estrategia de cambio					
	Estrategia de cambio	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13	¿Le entregan en el tiempo indicado sus certificados?					
14	¿Ante un inconveniente la encargada soluciona su problema de manera rápida?					
15	¿Ingenieros Uni está pendiente a su aprendizaje?					
16	¿La encargada ha implementado la sugerencia de los alumnos?					
17	¿Usted hace uso de sus materiales de estudio?					
18	¿Visita el aula virtual de Ingenieros Uni?					
	Resistencia al cambio	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
19	¿Considera que la Asociación se resiste al cambio?					
20	¿Estaría dispuesto a contribuir con los cambios de la institución?					
21	¿Se realiza el mantenimiento de los equipos?					
22	¿Consideras importante el uso del carnet?					
23	¿La institución realiza cambios en favor de ella misma?					
24	¿Consideras necesarios los cambios?					
	ITEMS	1	2	3	4	5
	Calidad de servicio	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Expectativa					
1	¿Se encuentra satisfecho con el servicio que brinda actualmente la asociación?					
2	¿La institución se preocupa por sus intereses?					
3	¿La atención al cliente es personalizada?					
4	¿Los docentes satisfacen sus expectativas?					
5	¿Los paquetes ofrecidos por la institución son accesibles?					
6	¿Consideras importantes los certificados?					
	Percepción	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7	¿Ingenieros Uni le transmite confianza en comparación a la competencia?					
8	¿Se encuentra satisfecho con el servicio brindado?					
9	¿Los espacios son habitables?					
10	¿Los temarios son adecuados?					

	Confiabilidad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11	¿En ingenieros Uni se brinda información clara y correcta?					
12	¿Los docentes reflejan el conocimiento y dominio en las clases?					
13	¿Recomendarías a la institución?					
14	¿La institución se preocupa por su seguridad dentro de las instalaciones?					
15	¿La información brindada es clara?					
16	¿La institución es coherente con lo ofrecido?					
	Empatía	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
17	¿El personal de atención al cliente responde de manera rápida a sus interrogantes?					
18	¿La institución le brinda sus materiales a tiempo?					
19	¿Ingenieros Uni le brinda flexibilidad de horarios?					
20	¿La institución es flexible con los permisos o faltas que pueda presentar?					
21	¿Las clases se realizan a la hora indicada?					
22	¿Se respeta el cronograma de clases según lo indicado por la empresa?					

¡Muchas gracias por su colaboración!



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE

ADMINISTRACIÓN

**Declaratoria de Autenticidad del
Asesor**

Yo, BARDALES CARDENAS MIGUEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "**Gestión del cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019**", cuya autora **Cajacuri Ynciso, Evelyn Yadira**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 23 de octubre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARDALES CARDENAS MIGUEL DNI: 08437636 ORCID: 0000-0002-1067-9550	



Anexo 4: aprobación de turniting

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1066290313&o=2006297934&s=&student_user=1

feedback studio Evelyn Yadira CAJACURI YNCISO Gestión del cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros /0

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión del cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros
Uni de Ate, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:
Cajacuri Ynciso, Evelyn Yadira (ORCID: 0000-0001-9656-3294)

Resumen de coincidencias

17 %

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	1library.co Fuente de Internet	1 %
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	1 %
6	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a ADEN Univ... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 42 Número de palabras: 10649 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado Lunes, 23 de octubre de 2023



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Declaratoria de Autenticidad del
Asesor**

Yo, BARDALES CARDENAS MIGUEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "**Gestión del cambio organizacional y calidad de servicio en la Asociación Ingenieros Uni de Ate, 2019**", cuya autora **Cajacuri Ynciso, Evelyn Yadira**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 23 de octubre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARDALES CARDENAS MIGUEL DNI: 08437636 ORCID: 0000-0002-1067-9550	