



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Relación entre la gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder
Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Quesada Pisfil, Rosemery del Pilar (ORCID: 0000-0002-4735-9905)

ASESOR:

Dr. Iturria Huamán Robert Alberto (ORCID: 0000-0001-6029-2015)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

CHIMBOTE - PERÚ
2021

Dedicatoria

Dedico esta Tesis a mi madre y mis hijos, por ser la luz de mi vida y motivo de mi constante superación.

Rosemary

Agradecimiento

A Dios, por iluminar mi camino y darme la fortaleza suficiente para avanzar en la vida.

A mi hermano José Luis, por su constante ayuda incondicional permitiendo mejorar mi formación profesional

La Autora

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	34
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	54

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Nivel de correlación entre la gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021.	19
Tabla 2.	Nivel de la variable La gestión del cambio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021	20
Tabla 3.	Nivel de la dimensión Las personas en La gestión del cambio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa, 2021	20
Tabla 4.	Nivel de la dimensión Los procesos en La gestión del cambio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021	21
Tabla 5.	Nivel de la dimensión Estructura organizacional en La gestión del cambio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021	22
Tabla 6.	Nivel de la dimensión La información en La gestión del cambio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021	22
Tabla 7.	Nivel de la variable La calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021	24
Tabla 8.	Nivel de la dimensión La tecnología en La gestión del cambio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021	24
Tabla 9.	Nivel de la dimensión Bienes tangibles en la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021	25
Tabla 10.	Nivel de la dimensión Fiabilidad en la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021	26
Tabla 11.	Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta en la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021	26
Tabla 12.	Nivel de la dimensión Seguridad en la calidad de servicio del	27

Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021

Tabla 13.	Nivel de la dimensión Empatía en la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021	28
Tabla 14.	Tabla de contingencia entre gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021	29
Tabla 15.	Validez de la relación entre la gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021	30

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021. La investigación fue de tipo aplicada con diseño no experimental. Asimismo, la muestra fue de 241 servidores públicos. La técnica fue la encuesta y se utilizó como instrumento los cuestionarios de gestión del cambio y calidad de servicio. Se obtuvo como resultado que la variable Gestión del cambio, se encuentra en un nivel regular del 77,2% y la variable calidad de servicio, se encuentra en un nivel regular con el 74,3%. Asimismo, la prueba de correlación Rho Spearman con un coeficiente de 0.728 y un nivel de significancia bilateral de $0,000 < 0,05$, que permite demostrar la existencia de una relación entre la gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021. Finalmente, se concluye que, si aumenta el nivel de la gestión del cambio, mayor será la calidad de servicio.

Palabras clave: gestión del cambio, calidad de servicio, Poder Judicial.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between change management and the quality of service of the Judicial Branch Chimbote Judicial District of Santa Santa 2021. The research was applied with a non-experimental design. Likewise, the sample consisted of 241 public servants. The technique was the survey and the change management and quality of service questionnaires were used as instruments. The results showed that the change management variable is at a regular level of 77.2% and the quality of service variable is at a regular level with 74.3%. Likewise, the Rho Spearman correlation test with a coefficient of 0.728 and a bilateral significance level of $0.000 < 0.05$, which allows demonstrating the existence of a relationship between change management and the quality of service of the Judicial Branch Chimbote Judicial District Del Santa 2021. Finally, it is concluded that the higher the level of change management, the higher the quality of service.

Keywords: change management, quality of service, Judiciary.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional se observa que en Kenia los nuevos desafíos y cambios en los planes de los Tribunales de Milimani en implementación afectaron negativamente la calidad del servicio ofrecido por la reducción de la moral y la poca capacidad técnica de los funcionarios judiciales para adaptarse a los nuevos cambios establecidos por la normativa vigente (Nyamai, 2018).

En Bulgaria por otro lado, los niveles de corrupción lo han llevado a evidenciar la falta de transparencia en múltiples procesos del poder judicial; en consecuencia, surge la necesidad de establecer mecanismos y criterios con el fin de evaluar la calidad del trabajo de los magistrados individuales, el cual afecta directamente a la calidad del sistema judicial. Asimismo, una encuesta del Eurobarómetro muestra que el 76% de los europeos cree que la corrupción está generalizada, 56% que su nivel en su país ha subido, y el 8% dice haber tenido experiencia personal (Yosifova, 2016).

Igualmente, en la Corte Suprema de Costa Rica se evidencio la baja calidad de servicio por medio de una evaluación ServQual, la que está relacionada al personal poco relacionado con los términos de la calidad debido a su dedicación al entorno judicial (Murillo & Zúñiga, 2013). Por otro lado, se evidencia la existencia de brechas de calidad de servicio entre los colaboradores y clientes (Murillo, 2014). Caso contrario en Libia se sacrifica parte de la calidad por asegurar los resultados finales, por otro lado, en esta población cinco variables exógenas (Top Liderazgo de gestión, enfoque al cliente, continuo Mejora, participación y educación de los empleados y Entrenamiento) explica significativamente una variación en el Servicio Calidad del 49,3% al 82,8%. (Abdulah & Omar, 2013).

En América Latina la formación en gestión judicial presenta la necesidad de profesionales con las capacidades para hacerse cargo de las tareas administrativas como resultado la calidad de servicio se ve afectado negativamente, reflejándose en los resultados al ejercer sus funciones cuando son asignados como jueces o fiscales en Argentina, Colombia, Brasil, El Salvador y Mexico (Palma, 2014).

En Perú existe una baja calidad en su servicio de atención directa o en la base de datos digital sin embargo, el formato PDF sigue siendo la regla, y las copias en

papel se están eliminando gradualmente, aunque el 10% de la información todavía se publica en papel (Elena, 2015), asimismo presenta una problemática dentro de la formación de los jueces al ejercer sus funciones en el órgano de justicia (Basabe, 2014).

Los colaboradores que laboran en el sector público como el Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial del Santa 2021, no presentan buena predisposición al atender las demandas, quejas y reclamos de los usuarios internos, así como de los usuarios externos lo que genera una deficiente calidad de servicio, por el ambiente con bienes deteriorados o equipos obsoletos lo cual afecta la calidad laboral de los jueces y fiscales, problemas que hasta la actualidad no son solucionados, dicho de paso se ha agravado.

El problema de investigación fue ¿Cuál es la relación entre la gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021?

El presente estudio se justifica de forma práctica, porque se pretende explicar las condiciones y nivel de la gestión del cambio y su relación directa o inversa con la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa. Asimismo, de forma metodológica se pretende establecer herramientas válidas y confiables para diagnosticar la gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder Judicial. Por conveniencia, porque existe la necesidad de implementar mejoras en la gestión del cambio a nivel operativo, esperando cumplir con los requerimientos de calidad de servicio en un mundo globalizado, que está en constante desarrollo.

Para dar respuesta se estableció el siguiente objetivo general. Determinar la relación entre la gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021. Asimismo, para darle solución se realizaron los objetivos específicos: (a) Diagnosticar la gestión del cambio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial del Santa. (b) Determinar la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial del Santa. (c) validar la relación entre gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021. Finalmente, la hipótesis de investigación fue H1: La gestión del cambio se relación con la calidad de servicio

del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021. H0: La gestión del cambio no se relación con la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021

II. MARCO TEÓRICO

Toledo (2018) en su tesis tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión del cambio en el compromiso organizacional de los colaboradores. La muestra fue de 48 trabajadores. El tipo seleccionado fue descriptivo y el diseño no experimental. Con técnica fue encuesta. Los resultados señalaron que la dimensión Negación tiene relación con el compromiso organizacional de los servidores de la organización bancaria, donde se evidencia el 95% de confianza, mientras el 19% se muestra en el valor del Tau-b de Kendall. Esto quiere decir que la dimensión Negación interviene de manera significativa en el CO de los colaboradores.

Carranza y Yupton (2019) en su tesis tuvo como objetivo formular una propuesta de gestión del cambio basado en el modelo ADKAR. La muestra fue de 80 colaboradores. El tipo seleccionado fue descriptivo y el diseño no experimental. Con técnica fue encuesta. Los resultados señalaron que los servidores se sienten con capacidad para añadir un cambio, el 70% señala que puede vencer cualquier obstáculo existe o que por venir en su desarrollo.

Castillo (2016) en su estudio tuvo como objetivo general establecer la relación de la Gestión del Cambio con la competitividad de servicios Públicos. La muestra fue de 374 trabajadores y usuarios. El tipo seleccionado fue descriptivo y el diseño no experimental. Con técnica fue encuesta. Los resultados señalaron que el 9% manifestó que la gestión del cambio ser eficaz, mientras el 7% señaló que la gestión del cambio era de pésimo servicio. Finalmente, se evidencia una relación significativa, en la gestión del cambio y la competitividad.

Bonza (2020) en su tesis tuvo como objetivo diseñar una propuesta de intervención para la gestión del cambio que sea aplicable para los procesos administrativo. La muestra fue de 120 trabajadores. El tipo seleccionado fue descriptivo y el diseño no experimental. Con técnica fue encuesta. Se obtuvo como resultado que el personal no considera los procesos intentos para realizar cambios sean aceptados de manera asertiva.

Tigeros y Ramírez (2018) en su tesis tuvo como objetivo diagnosticar el tratamiento de Gestión del Cambio Organizacional desde el ámbito académico a partir de la exploración en repositorios digitales. La muestra fueron las

circulaciones de los 1990 y 2017. El tipo seleccionado fue descriptivo y el diseño no experimental. Con técnica de la recolección de datos y las fichas de trabajo como instrumento. Se obtuvo como resultado que se evidencio el poco conocimiento en las empresas sobre la “Gestión del Cambio”, por ello surgieron estudios que sirvió para realizar la productividad y a organizar de una mejor forma la documentación, presentándose de una forma positiva la variabilidad que las entidades necesitaban o la activación del nuevo desarrollo.

Álvarez (2017) en su tesis tuvo como objetivo definir elementos de intervención para el rasgo cultural “Adaptabilidad” en el Negocio Cárnico; aspecto que mostró brecha en la medición de Cultura Organizacional. La muestra fue de 6 personas. El tipo seleccionado fue descriptivo y el diseño no experimental. Con técnica fue encuesta. Los resultados señalaron que en estos días el entorno ha cambiado para las organizaciones, por ello, si ellas no cambian en sus capacidades internas, no podrán supervivir. Por lo que los colaboradores deban desarrollar capacidad de adaptación y flexibilidad para estar al nivel de mantenerse competente y útil para la empresa.

Vargas (2017) en su tesis tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión de cambio que facilite el proceso de adaptación del personal del área administrativa. El tipo seleccionado fue descriptivo y el diseño no experimental. Con técnica fue encuesta. Se obtuvo como resultado que el 20% de los colaboradores indican que estar en total desacuerdo que se presenten actitudes de Cinismo, mientras el 10% señala estar en total acuerdo con lo dado sobre cinismo que se existe en la organización en las circunstancias de cambio.

Silvia (2016) en su tesis tuvo como objetivo utilizar la teoría de la gestión como instrumento de análisis de la resistencia al cambio organizacional. La muestra fue de 16 trabajadores. El tipo seleccionado fue descriptivo y el diseño no experimental. Con técnica fue encuesta. Se obtuvo como resultado que el aguante que se de en cualquier servidor con relación a un cambio será de conocimiento ante una situación de factores dados dichos cambios.

Silva (2018) en su tesis tuvo como objetivo determinar la relación existente entre un modelo de gestión por procesos y la mejora operativa. El tipo seleccionado fue descriptivo y el diseño no experimental. Con técnica fue

encuesta. Los resultados señalaron que se evidencia un enlace directo y de significancia en un modelo de gestión y el avance para mejorar operativamente la empresa.

Moreno (2018) en su tesis tuvo como objetivo establecer la relación entre las actitudes y la resistencia al cambio organizacional. La muestra fue de 198 colaboradores. El tipo seleccionado fue descriptivo y el diseño no experimental. Con técnica fue encuesta. Se obtuvo como resultado que se evidencia relación de la búsqueda diaria y las cualidades de aceptación y temor al cambio de la empresa.

Álvarez y Rivera (2019) en su tesis tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción de los clientes. La muestra fue de 339 clientes. El tipo seleccionado fue descriptivo y el diseño no experimental. Con técnica fue encuesta. Los resultados señalaron que se evidencia una correlación positiva templada de la calidad de servicio entre la satisfacción de los usuarios.

Rivera (2019) en su tesis tuvo como objetivo determinar el nivel de la calidad del servicio y diseñar estrategias de mejora. La muestra fue de 250 clientes. El tipo seleccionado fue descriptivo y el diseño no experimental. Con técnica fue encuesta. Los resultados señalaron que la calidad del servicio en base a los compendios perceptibles se evidencia bajo solo en el área de desarrollo, es decir en las otras áreas se muestran favorables para la organización, donde los compendios perceptibles son distinguidos por los usuarios por los clientes a primera y ayudando favorablemente a la imagen de la empresa.

Cóndor & Durand (2017) en su tesis tuvo como objetivo determinar de qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción de los usuarios. La muestra fue de 100 clientes. El tipo seleccionado fue descriptivo y el diseño no experimental. Con técnica fue encuesta. Los resultados señalan que la calidad de servicio tiene poder en la satisfacción del consumidor de manera directa.

Quispe y Maza (2018) en su estudio el objetivo general es establecer la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. La muestra fue de 43 clientes. El tipo seleccionado fue descriptivo y el diseño no experimental. Con técnica fue encuesta. Los resultados indicaron que el 65,1%

observa que la calidad de servicio es buena y el 7% lo califica como muy buena, pero el 27,9% la considera regular.

Coronel (2016) en su tesis tuvo como objetivo determinar la calidad del servicio y el grado de satisfacción del cliente. La muestra fue de 356 clientes. El tipo seleccionado fue descriptivo y el diseño no experimental. Con técnica fue encuesta. Se obtuvo como resultado que, del total de 356 comensales encuestados, 181 indican sentirse satisfechos, y 175 manifiestan su insatisfacción.

Liza y Siancas (2016) en su tesis el objetivo Determinar el impacto que tiene la calidad de servicio en la satisfacción del cliente. La muestra fue de 377 clientes. El tipo seleccionado fue descriptivo y el diseño no experimental. Con técnica fue encuesta. Los resultados señalaron que la calidad de servicio llena de manera positiva para la satisfacción del usuario, señalado así por el 91.6% según grado explicación del modelo obtenido.

Flores (2016) en su estudio el objetivo principal es determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. La muestra fue de 108 clientes/usuarios. El tipo seleccionado fue descriptivo y el diseño no experimental. Con técnica fue encuesta. Los resultados señalaron que se evidencia una relación significativa positivamente de consideración en calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

Damiani (2019) en su tuvo como objetivo determinar si existe influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción de los clientes. La muestra fue de 171 clientes. El tipo seleccionado fue descriptivo y el diseño no experimental. Con técnica fue encuesta. Los resultados señalaron que existe una influencia significativa de los Elementos Tangibles en la Satisfacción del cliente; asimismo, la Fiabilidad influye de manera significativa; además, se evidencia la influencia de la Seguridad y finalmente, existe influencia de la Empatía.

Ccaccya (2018) en su tesis tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. La muestra fue de 92 clientes. El tipo seleccionado fue descriptivo y el diseño no experimental. Con técnica fue encuesta. Los resultados señalaron que se evidencia relación directa y

significativa entre las dos variables señalas para esta investigación, lo cual valida la hipótesis alterna propuesta.

Parodi, Andrés y Perry (2017) en su tesis tuvo como objetivo determinar la influencia de la Calidad del Servicio en la Satisfacción de los Clientes. La muestra fue de 169 usuarios. El tipo seleccionado fue descriptivo y el diseño no experimental. Con técnica fue encuesta. Se obtuvo como resultado que la calidad de servicio si ha presentado una influencia directa sobre la satisfacción de los usuarios durante el mes de noviembre del 2016.

Sobre la gestión del cambio se realizado la siguiente revisión bibliográfica de teorías previas:

Una de las principales teorías es la teoría del cambio de Kurt Levine, que incluye su sistema de poder, tránsito, espacio vital, metas y conflictos. En 1993, Levine implantó un modelo de negocio a través de la física. Hay tres tipos de conflictos: (a) Aproximado-Aproximado. En una empresa, dos fuerzas de la misma magnitud se encuentran en dos posiciones completamente opuestas. (B) Práctica-Evitación. En la empresa, las personas prometen resistir la realidad impulsada por fuerzas repulsivas que se orienta hacia la misma ubicación del objeto determinado. (C) Evitación-Evitación. Cuando los individuos u organizaciones se enfrentan a dos fuerzas repulsivas opuestas. Finalmente, cuando el modelo de comportamiento de actitud cambia, la empresa efectivamente provocará cambios individuales. (López, 2019).

Del mismo modo, el modelo GREENNER también es obvio. El documento fue elaborado por Larry Greiner y el nombre es: Evolución y revolución a medida que la empresa se desarrolla. Tiene cinco elementos como plataforma: el tiempo de la organización, su tamaño, el período de evolución, además, el período de revolución y la tasa final de evolución Miembro de la organización (López, 2019).

Por otro lado, según la teoría cognitiva del modelo Petty y Cacioppo. Centrarse en los pensamientos de las personas que toman medidas de cambio muestra que diferentes estudios del modelo han demostrado la certeza de los testimonios que domina. Por ello, si el recado no sea superado fundamentalmente por el

destinatario, la motivación para realizar el cambio corresponderá a la llegada por vía periférica. (Rodríguez, García, y Cerdá, 2018).

Sin embargo, cada instante de progreso se ve entorpecida por una crisis originada en los contextos que le permitieron un anterior avance (Rodríguez, García, y Cerdá, 2018).

El modelo de Albrecht La Curva "J", ha sido con base en el modelo de Lewin, Karl Albrecht, consejero de organizaciones, autor, especialista en el razonamiento de servicio de calidad total y conferencista, es un experto en calidad de servicios; se debería tener en cuenta las capacidades de organización. Cabe mencionar que, en los años 2002 se inyecta ciertos avances al modelo, por cierto, ya en el 1992, en su libro servicio al comprador interno, en donde prevalecía las funcionalidades de los consumidores internos (Remolins, 2017). Puede arruinar al principio la calidad del servicio producida por el cambio (Tracy, 2019). Las faltas para toda la vida van a vivir presentes. Y por no aceptar los nuevos cambios existirá la resistencia (Ben-Hur, 2019).

Van a fugarse el incredulidad y confusión. Cuando se da la bienaventuranza deseando que trae el recurso. Manipulando otro aparato y maneras innovadoras de especular (Conrero y Cravero, 2019).

De este modo, se defina que coexiste un comprador de un segmento semejante o de más consideración para la organización, que vale de apoyo y que le favorece ensalzar sus ingresos y a ubicar el importación y artículos jurisdiccional dado que el comprador no exclusivamente a veces tiene una relación comercial con su entidad y alrededor de los cuales debe brotar un valor agregado al comprador interno (Burkus, 2017).

Actualmente los individuos viven con no saber qué pasa con la comunicación interna, además, al no discernir lo que está a espaldas del favor no se sienta seguras de sí mismas, se presentara una indigna al desovar en costumbre un flamante transcurso buscando perfeccionar que más tarde empezara a reformar el fresco sencillez (hermoso y Romero, 2019).

De la misma forma el modelo de ADKAR, nos señala que tiene 5 etapas: neutralidad del proceso. ¿Por qué es forzoso el cambio? para acontecer victoria

en el desarrollo se dan a aprender el recurso o cambios a todos en la corporación más aún si son importantes a través una buena información planeada (hierba, 2018). Anhelos. Para, todos los trabajadores de la entidad deben sobrevenir el intención e aliciente indispensable de ser parte en la crecimiento o reformas al establecer, la mejora necesaria (mariguana, 2018).c. noción., tiene dos categorías: Como ganar y como progresar después de confirmado el desarrollo. Toda compañía o don nadie debe entender cómo evolucionar. capacidad – talento. Tiene que acodarse a los colaboradores en el segundo y conocido el proceso con instrucción y práctica. que utilizan las habilidades escondidas de los trabajadores. Refuerzo. Para mantener el desarrollo deben ser fortalecidos para conservar y sobrecargar la nueva circunstancia (Lazzati, 2019).

De igual forma, la gestión es definida como un listón de movimientos que se enfoca en la conveniencia eficaz de esta capital.

luego que al recurso organizacional se le define como, la aptitud de insistencia de las organizaciones a las diferentes transformaciones que apoyo la atmósfera escena externo o jurisdiccional, mediante el aprendizaje (Salvatore, 2012).

En efecto, la administración del recurso, es Aquello clan de técnicas y operaciones que nos avalan cambios demostrativos en una entidad de forma auténtica, sistemática, inspeccionada y consecuente” (Salvatore, 2012).

Se precisa como un clan de diligencias conducentes a encauzar el panorama de las personas. En este contexto, se encuentra socio el lucro de sus objetivos estratégicos de programa adonde se hallan el adelante de estos movimientos que buscan el cambio (Salvatore, 2012).

Finalmente, las dimensiones de la Gestión del Cambio, son las siguientes: Los colaboradores. Hoy en día los servidores no laboran solamente para agrandar sus necesidades fisiológicas y de su parentesco, todavía, todavía necesitan el reconocimiento por integrante de la corporación de su contribución al deber. Asimismo, los métodos. Imprime que la modelización de los sistemas sirve como plataforma a adonde se relacionan mediante vínculos crítica-objetivo. Por otro lado, la venda Organizacional. se simboliza de manera gráfica a través del organigrama, manera en que los departamentos y puestos son asignados en los rangos distintos del organismo. Además, la documentación. Una corporación para

convenir y progresar, requiere absorber documentación en aquel momento sin documentación una compañía no conseguirá explayarse, estará aislada, sin dirección, desconociendo lo que le interesa de su ámbito. Finalmente, la Tecnología. Influye decididamente en el producto como resultado, la botica terminara rehusando o aceptándolo (Noguer, 2014).

Sobre la calidad de servicio se realizado la siguiente revisión bibliográfica de teorías previas, tiene varios modelos; de cuales resalta el *Modelo Servqual* tiene tipo cualitativos y cuantitativos que originaron la escala SERVQUAL. Esta escala tiene la medición de la calidad del servicio a través de la diferenciación de sus apreciaciones y los criterios del usuario. Evaluándose calidad de servicio a partir de la posición del usuario. Si el valor de las perspectivas iguala o supera el de las expectativas el servicio es tomado en cuenta como óptima calidad, pero si el valor de estos puntos de vistas es menor a las expectativas (Fernández y Fernández, 2017).

Así como también Modelo de calidad del servicio de Gronroos, diferencia dos dimensiones de la calidad del servicio: (a) La calidad técnica, que está situada en el cliente adquiere, siendo el producto del proceso (b) La calidad funcional, enfocado dar servicio, o sea, en el mismo proceso (Ruiz, 2011). Sin duda alguna, los clientes adquieren desde su experiencia con la entidad, estos efectos que tiene las operaciones en la entidad, forman parte de la experiencia de la calidad, pero así mismo cuando el cliente ha evaluado el servicio adquirido tendrá presente la manera en lo que resulte del proceso funcional (Uribe, 2017).

Existencia dos factores en la calidad de un servicio: la primera, la calidad Técnica o Resultado del desarrollo de principio del Servicio: los compradores adoptan, lo que se les brinda en el servicio. Se basa en las particularidades innatas al servicio (Martín & Díaz, 2016). La segunda, la calidad funcional o aspectos relacionados con el proceso: tienen como calidad relacional, es como se brinda el servicio. Está combinado concisamente con el unipersonal de usuario – utilizado (Álvarez, Chaparro, y Bernal, 2014).

Se ha denominado que el instrumento les permitió caminar a la escarbado por medio el justiprecio por desviado de las salidas y apreciaciones de un cliente,

basándose en los comentarios sucesos por los compradores en la exploración (ordinario legalizado El Peruano, 2015).

Cronin y Taylor, quien constituye “una escalera breve que SERVQUAL y el clasificaron SERVPERF. Se basa en la estimación de las apreciaciones, con un cálculo conforme a la escalera de SERVQUAL, la cual tiene en cuenta partida el panorama como las apreciaciones” (Moya, 2016).

Consecuente a ellos contamos con el modelo de calidad del servicio de Bolton y Drew, muestran la calidad de servicio captada como producto de la satisfacción e insatisfacción. De su verificación derivada de un concluyente clave de la calidad de servicio global siendo el desajuste entre el producto y las ópticas (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad, 2015).

Se establece que el modelo nace mediante el resultado de servicio estimado en una transferencia presuntuosa posteriormente a la calidad de servicio que se percibe, visto lo último nace posteriormente la comunicación boca–oído, el cambiar de servicio y la fidelización (Carrasco, 2017).

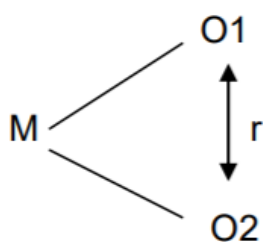
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación será de tipo aplicada según Hurtado (2015) porque se realizará un diagnóstico sobre la gestión del cambio a partir de una encuesta, luego se determina el nivel de la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021. Por Finalmente, se determina la relación entre la gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2020.

Finalmente, se realizará un estudio en enfoque cuantitativo con el diseño no experimental, transversal correlacional-causal según Hernández y Mendoza (2018), con los siguientes pasos: (a) Diagnosticar la gestión del cambio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021 (b) Determinar el nivel de la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021 (c) determinar la relación entre la gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021.

Esquema:



Dónde:

M = Muestra de estudio, servidores públicos

V_1 = Observación a la Gestión del cambio

V_2 = Observación a la Calidad de servicio

r = Relación entre la gestión del cambio y la calidad de servicio.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1. Gestión del cambio

Definición conceptual: Se define como un grupo de ocupaciones que dirigen las expectativas de los individuos, admitan y efectúen los cambios esperados y la cultura de la entidad (Piña, 2015).

Definición operacional: Se define como un conjunto de actividades realizado en la institución que dirigen las expectativas de los servidores públicos para que admitan y efectúen los cambios esperados y la cultura del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa con el fin de cumplir los objetivos.

Variable 2. Calidad del servicio

Definición conceptual: La Calidad del servicio se define mediante el servicio que se dio a los clientes logrando la satisfacción. Es la capacidad de satisfacer al cliente (Pecina, 2014).

Definición operacional: La Calidad del servicio se define mediante el servicio que brinda el Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa logrando alcanzar la satisfacción del usuario.

3.3 Población, muestra y muestreo

“Es un universo estadístico, y se conceptualiza como un conjunto de valores, seres o cosas, con características idénticas que mediante técnicas usadas se pueden observar” (Valderrama, 2018, p.182).

La población está determinada por el total de 640 servidores públicos en el Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021

“Es un subconjunto que representa en su forma legal al universo o población de las mismas características sin cambiar a la población, en la que se aplica técnicas idóneas del muestreo” (Valderrama, 2018, p.184).

La muestra de 241 servidores públicos en el Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, es según la siguiente formula

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 640 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(640 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 240.30 = 241$$

“Es el proceso de selección que representa a la población en estudio para calcular los parámetros y cuantificarlos en valores numéricos y demostrar la verdad o la falsedad de la hipótesis” (Valderrama, 2018, p.188).

Se realizó un muestreo probabilístico de selección aleatoria simple

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la técnica de la Encuesta, técnica de recolección donde un investigador o encuestador capacitado entrega un documento con preguntas con escala de Likert, distribuidos en 5 dimensiones para medir el nivel de la calidad de

servicio y la sobre la gestión del cambio en el Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa (Bernal, 2013).

Entre los instrumentos de recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios, así tenemos:

Cuestionario, se diseñó un cuestionario para la variable gestión del cambio con 25 interrogantes con escala de Likert en una escala del 1 al 4 donde (4) Siempre (3) Casi Siempre (2) A veces (1) Nunca, distribuidas en todas las dimensiones de la gestión del cambio para determinar el nivel en el Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa

Cuestionario, se diseñó un cuestionario para la variable calidad de servicio con 30 interrogantes con escala de Likert en una escala del 1 al 5 donde (1) insatisfecho (2) ni satisfecho ni insatisfecho (3) satisfecho (4) muy satisfecho (5) muy insatisfecho, distribuidas en todas dimensiones de la calidad de servicio para determinar el nivel en el Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa (García, 2004).

Validez “hace referencia al nivel en que una herramienta puede medir de forma concreta la variable que desea hacer la medida” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 200)

Validez: los cuestionarios fueron entregados para ser inspeccionados y validados desde la crítica sobre la claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia. Luego, 3 expertos en el tema evalúan cada indicador calificando como apto para su aplicación.

“hace referencia al nivel en que su diligencia reiterada al mismo sujeto u objeto crea resultados iguales” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 200)

Fiabilidad: La fiabilidad del instrumento se midió desde el estadístico de Alfa de Cronbach mayores o iguales a 0,75 (Blasco & Vegas, 2018). Para el instrumento

de gestión del cambio el valor fue 0,871. Conjuntamente, para calidad de servicio el valor fue 0,891.

3.5 Procedimientos

Se realizó la solicitud al Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa, emitida la autorización de aplicación de los cuestionarios, luego se creó los cuestionarios mediante google formulario. Seguido, se aplicó el instrumento a la muestra de estudio de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores operacionales vía correo electrónico. Finalmente, se realizó el análisis de resultados presentados en tablas y gráficos.

3.6 Método de análisis de datos

Para el análisis se utilizará el programa de office Excel 2016 y el programa SPSS V.24. Mediante el cual nos permiten obtener resultados puntuales de acuerdo a los objetivos. Además, se utilizó los tres tipos de procesos estadísticos: Primero la frecuencia, definida como el valor de las categorías de los datos obtenidos por los servidores públicos recuperados mediante el cuestionario de gestión del cambio y calidad de servicio (Carrasco, 2005). Segundo, el porcentaje el cual se define como proporción con respecto a la frecuencia las categorías de los datos obtenidos por los servidores públicos recuperados mediante el cuestionario de gestión del cambio y calidad de servicio (Levin & Rubin, 2004). Tercero, prueba de hipótesis, es decir, prueba de correlación de Rho de Spearman de gestión del cambio y calidad de servicio (Tamayo, 2004).

3.7 Aspectos éticos

Con respecto a los usuarios, se aplicarán lo siguiente:

Beneficencia, el servidor público encuestados fue ser informado de los riesgos y beneficios de participar del estudio (Universidad de Mayor de San Marcos, 2018).

No maleficia, los encuestados no fueron tratados como medios para nuestros propios fines, no se le mintió sobre los riesgos y beneficios de participar del estudio

Autonomía, los participantes del estudio dieron su consentimiento válido con autonomía cuando comprendieron los riesgos y beneficios de participar y la importancia de dar su opinión (Universidad de Mayor de San Marcos, 2018).

Justicia, el encuestador respetó la confidencialidad de los datos y no juzgó a los demás limitándose a hacer el cuestionario, con independencia sin discriminación.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021.

Tabla 2.

Nivel de correlación entre la gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021

	Calidad de servicio
Rho de Spearman Gestión del cambio	.728**
Coeficiente de correlación	
Sig. (bilateral)	.000
N	241

Interpretación:

La Tabla 2 presenta los resultados obtenidos de la prueba de correlación Rho Spearman con un coeficiente de 0.728 y un nivel de significancia bilateral de $0,000 < 0,05$, que permite demostrar la existencia de una relación entre la gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021; en tal sentido, contrastando la hipótesis propuesta con los resultados obtenidos, se asume rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Es decir, si aumenta el nivel de la gestión del cambio, mayor será la calidad de servicio

Objetivo específico 1: Diagnosticar la gestión del cambio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial del Santa.

Tabla 3.

Nivel de la variable La gestión del cambio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Gestión del cambio	del Alto	12	5.0
	Regular	186	77.2
	Bajo	43	17.8
	Total	241	100.0

Interpretación:

La variable La gestión del cambio, en el Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, según los servidores públicos encuestados, se encuentra en un nivel regular del 77,2%, lo que quiere decir que, en base a las dimensiones establecidas, si se evidencia una gestión de cambio positiva en la institución, facilitando la implementación exitosa de los procesos de transformación, con un buen resultado de lo que implica trabajar con y para las personas en la aceptación y asimilación de los cambios y en la reducción de la resistencia a los mismos. El 5% de los colaboradores manifestó que la variable se encuentra en un nivel alto y el 17,8% en un nivel bajo.

Tabla 4.

*Nivel de la dimensión Las personas en La gestión del cambio del Poder Judicial
Chimbote Distrito Judicial Del Santa, 2021*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Las personas	Alto	51	21.2
	Regular	157	65.1
	Bajo	33	13.7
	Total	241	100.0

Interpretación:

Los servidores públicos del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, encuestados, manifestaron que la dimensión Las personas se encuentra en un nivel regular del 65,1%, es decir los colaboradores indican que casi siempre la institución les da un reconocimiento por sus labores, la institución si se preocupa por la formación y capacitación a sus colaboradores, manifiestan también que, si sienten seguros dentro de la institución, casi siempre son considerados por sus superiores, por lo que ellos como colaboradores si se sienten realizados dentro de la institución. El 21,2% de los colaboradores señalo a la dimensión en un nivel alto, mientras el 13,7% en un nivel bajo.

Tabla 5.

*Nivel de la dimensión Los procesos en La gestión del cambio del Poder Judicial
Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Los procesos	Alto	41	17.0
	Regular	161	66.8
	Bajo	39	16.2
	Total	241	100.0

Interpretación:

Los servidores públicos del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, encuestados, manifestaron que la dimensión Los procesos se encuentra en un nivel regular con el 66,8%, lo que quiere decir que la institución casi siempre presenta iniciativas para la Identificación en Gestión Sistemática de los Procesos, así también casi siempre se dan iniciativas para conocer los procesos en la gestión de la institución, los colaboradores consideran también que los procesos de la institución si se desarrollan de forma coordinada, a veces no existe una implementación de procesos para mejorar la credibilidad de los procesos para el público usuario y sociedad en General, al igual que no si siempre se da una implementación de procesos para mejorar la satisfacción del público usuario y sociedad en general. El 17% de los colaboradores manifiesta que esta dimensión se encuentra en un nivel alto y el 16,2% en un nivel bajo.

Tabla 6.

Nivel de la dimensión Estructura organizacional en La gestión del cambio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Estructura organizacional	Alto	37	15.4
	Regular	155	64.3
	Bajo	49	20.3
	Total	241	100.0

Interpretación:

Para la dimensión Estructura organizacional, el 64,3% de los servidores públicos del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, encuestados, manifestó que se encuentra en un nivel regular, es decir, ellos indican que en ocasiones no se presentan Iniciativas para que los órganos de la Institución estén distribuidos adecuadamente, al igual la baja presencia de iniciativas para que los cargos de la Institución estén asignados correctamente, señalan también que casi siempre se busca actualizar la Estructura Organizacional de la Institución, casi siempre se busca actualizar el organigrama de la Institución, al igual de las iniciativas que se dan para actualizar el manual de organización y funciones de la Institución. El 14,4% de los colaboradores señalo que esta dimensión se encuentra en un nivel alto, mientras el 20.3% señala que se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 7.

*Nivel de la dimensión La información en La gestión del cambio del Poder Judicial
Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
La información	Alto	53	22.0
	Regular	145	60.2
	Bajo	43	17.8
	Total	241	100.0

Interpretación:

Para la dimensión La información, el 60,2% de los servidores públicos del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, encuestados, manifestó que se encuentra en un nivel regular, ellos consideran que a veces la información de la institución no está accesible para ellos, a veces no se presentan iniciativas para conocer el entorno de la Institución, casi siempre se considera importante para los trabajadores la información dentro de la institución, a veces no se da el reconocimiento de necesidades de Información Preventiva, y que casi siempre la Institución por la información de resultados del área. El 22% de los colaboradores señalo que la dimensión se encuentra en un nivel alto y el 17,8% en un nivel bajo.

Objetivo específico 2: Determinar la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial del Santa.

Tabla 8.

Nivel de la variable La calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de servicio	de Alto	27	11.2
	Regular	179	74.3
	Bajo	35	14.5
	Total	241	100.0

Interpretación:

La variable La calidad de servicio, en el Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, se encuentra en un nivel regular con el 74,3%, según lo manifestaron encuestados, lo que quiere decir que en base a sus dimensiones establecidas la calidad de servicio garantiza la satisfacción de los usuarios finales, tanto internos como externos, siendo importante para que los usuarios sigan acercándose a la institución, así como también una buena reputación de la misma. Se da a conocer así el buen trabajo que están realizando los servidores públicos para con los usuarios finales ya que se sienten seguros ya sea física y con su integridad, fiables y con una excelente capacidad de respuesta, además de ser atendidos con empatía. El 14,2% de los usuarios señalo a esta dimensión en un nivel bajo y el 11,2% en un nivel alto.

Tabla 9.

Nivel de la dimensión La tecnología en La gestión del cambio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
La tecnología	Alto	56	23.2
	Regular	137	56.8
	Bajo	48	19.9
	Total	241	100.0

Interpretación:

Los servidores públicos del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, encuestados, manifestaron que la dimensión La tecnología se encuentra en un nivel regular del 56,8%, es decir los colaboradores indican que a veces se dan Iniciativas para la gestión de las TI en los procesos de la institución, a veces se presentan Iniciativas para la actualización de equipos tecnológicos en la institución, a veces se dan Iniciativas para la implementación del Plan de gestión de la tecnología en los procesos de la institución, casi siempre la Institución se preocupa por la Gestión de aplicaciones tecnológicas para procesos del Departamento, consideran también que procesos con TI en el departamento si se realizan en forma coordinada en la institución. El 23,2% de los colaboradores señala que la dimensión se encuentra en un nivel alto y el 19,9% señala que se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 10.

Nivel de la dimensión Bienes tangibles en la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bienes tangibles	Alto	61	25.3
	Regular	146	60.6
	Bajo	34	14.1
	Total	241	100.0

Interpretación:

La dimensión Bienes Tangibles en el Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, se encuentra en un nivel regular con el 60,6%, según manifestaron los usuarios encuestados, lo que quiere decir que ellos consideran que no se sienten ni satisfechos ni insatisfechos con el equipamiento de la institución, manifiestan que se sienten satisfechos con el equipamiento que utiliza la institución ya que sirve para agilizar el servicio al usuario, manifiestan que se sienten satisfechos con las instalaciones físicas de la institución donde se atiende al público usuario ya que se encuentran en buen estado, al igual que los materiales utilizados en las instalaciones físicas también se encuentran en buena calidad, en cuanto a los materiales de oficina utilizados por los servidores públicos también se encuentran en buen estado de conservación por los que se sienten satisfechos. El 25,3% de los usuarios manifestó que esta dimensión se encuentra en un nivel alto mientras el 14,1% manifestó que se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 11.

Nivel de la dimensión Fiabilidad en la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Fiabilidad	Alto	60	24.9
	Regular	156	64.7
	Bajo	25	10.4
	Total	241	100.0

Interpretación:

La dimensión Fiabilidad en el Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, se encuentra en un nivel regular con el 64,7%, según los usuarios encuestados, lo que quiere decir que ellos consideran que, los servidores públicos si son responsables en el cumplimiento de sus funciones, consideran también que, si demuestran responsabilidad en la tramitación de los documentos del usuario, además de señalar que, si cumplen con el sistema de control de horario de entrada y salida, los usuarios manifestaron que los servidores si cumplen con las funciones que se les asignan, a su vez señalaron que la atención no cumple con las expectativas, pero a pesar de ello se sienten satisfechos por la atención que les brindan. El 24,9% de los usuarios señaló que la dimensión Fiabilidad se encuentra en un nivel alto y el 10,4% que se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 12.

Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta en la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad de respuesta	Alto	67	27.8
	Regular	147	61.0
	Bajo	27	11.2
	Total	241	100.0

Interpretación:

La dimensión Capacidad de respuesta, en el Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, según los usuarios encuestados, se encuentra en un nivel regular del 61%, lo que quiere decir que ellos observan que los servidores públicos, si tienen conocimiento amplio de su puesto de trabajo, no consideran que los servidores públicos tienen una mala atención al público usuario, manifiestan también que los servidores públicos, si cumplen con los plazos asignados en su trámite, los usuarios manifiestan también que los servidores públicos si tienen la capacidad de atender a todo el público que asiste a la oficina diariamente, pero señalan que los servidores públicos no atienden al público aun fuera de su jornada laboral. El 27,8% de los usuarios señalo que la dimensión se encuentra en un nivel alto y el 11,2% en un nivel bajo.

Tabla 13.

*Nivel de la dimensión Seguridad en la calidad de servicio del Poder Judicial
Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Seguridad	Alto	60	24.9
	Regular	143	59.3
	Bajo	38	15.8
	Total	241	100.0

Interpretación:

La dimensión Seguridad en el Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, según los usuarios encuestados se encuentra en un nivel regular con el 59,3%, es decir, los usuarios manifestaron que los servidores públicos, si les presta confianza al momento de la atención de su requerimiento, si observan que los documentos de los servidores públicos se encuentran archivados y ordenados, si se sienten con la confianza de consultar a algún servidor público en la institución, manifiestan que si tienen seguridad al recibir alguna orientación por parte de los servidores públicos, además de considerar que los servidores públicos, si se encuentran preparados para resolver las dudas del público usuario. El 24,9% de los usuarios señalo que la dimensión Seguridad se encuentra en un nivel alto y el 15,8% en un nivel bajo.

Tabla 14.

*Nivel de la dimensión Empatía en la calidad de servicio del Poder Judicial
Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021*

		Frecuencia	Porcentaje
Empatía	Alto	58	24.1
	Regular	151	62.7
	Bajo	32	13.3
	Total	241	100.0

Interpretación:

La dimensión Empatía en el Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, según los usuarios encuestados, se encuentra en un nivel regular con el 62,7%, es decir, ellos manifiestan que los servidores públicos si asumen su compromiso de identidad con la institución, manifiestan que los servidores públicos si les otorgan una respuesta acertada a sus trámites, además de señalar que los servidores públicos demuestran esmero en el cumplimiento de su labor, si se les brinda una información oportuna y veraz al trámite que realizan, manifiestan también que sus necesidades también son comprendidas, señalaron también que si reciben un saludo por parte de los servidores públicos. El 24,1% de los usuarios manifestó que esta dimensión se encuentra en un nivel 24,1% y el 13,3% señalo que se encuentra en un nivel bajo.

Objetivo específico 3: validar la relación entre gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021

Tabla 15.

Tabla de contingencia entre gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021

		Calidad de servicio		
		Alto	Regular	Bajo
Gestión del cambio	Alto	12 5,0%	0 0,0%	0 0,0%
	Regular	15 6,2%	166 68,9%	5 2,1%
	Bajo	0 0,0%	13 5,4%	30 12,4%

Fuente. Base de datos

Interpretación:

La tabla 15 muestra el cruce entre la gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021; en donde se observa que, desde la opinión de los sujetos encuestados, la mayoría (68,9%) consideran que tanto la gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, son de nivel regular. Asimismo, el 5% consideran que la gestión del cambio y la calidad de servicio son de nivel alto. Además, existe un 12.4% que consideran que la gestión del cambio y la calidad de servicio son de nivel bajo.

Tabla 16.

Validez de la relación entre la gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021

	Valor	Significación aproximada
Coeficiente de contingencia	,696	,000

Interpretación:

La tabla muestra la validez de la relación entre las variables gestión del cambio y la calidad de servicio donde la prueba de correlación muestra un coeficiente de 0,696 indicando una correlación directa y moderada, con un valor de significatividad de 0,000 inferior a 0,05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Es decir, al aumentar o disminuir la gestión del cambio, también aumenta o disminuye, medianamente, la calidad del servicio que brinda el Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa.

V. DISCUSIÓN

Los servidores públicos del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, encuestados, manifestaron que la dimensión Las personas se encuentra en un nivel regular del 65,1%, es decir los colaboradores indican que casi siempre la institución les da un reconocimiento por sus labores, la institución si se preocupa por la formación y capacitación a sus colaboradores, manifiestan también que, si sienten seguros dentro de la institución, casi siempre son considerados por sus superiores, por lo que ellos como colaboradores si se sienten realizados dentro de la institución. El 21,2% de los colaboradores señalo a la dimensión en un nivel alto, mientras el 13,7% en un nivel bajo. A diferencia de Toledo (2018) en su estudio expuso que la dimensión Negación tiene relación con el compromiso organizacional de los servidores de la organización bancaria, donde se evidencia el 95% de confianza, mientras el 19% se muestra en el valor del Tau-b de Kendall. Esto quiere decir que la dimensión Negación interviene de manera significativa en el CO de los colaboradores. Asimismo, Silva (2018) señala que se evidencia un enlace directo y de significancia en un modelo de gestión y el avance para mejorar operativamente la empresa. De tal manera Liza & Siancas (2016) manifestó que la calidad de servicio llena de manera positiva para la satisfacción del usuario, señalado así por el 91.6% según grado explicación del modelo obtenido.

Los servidores públicos del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, encuestados, manifestaron que la dimensión Los procesos se encuentra en un nivel regular con el 66,8%, lo que quiere decir que la institución casi siempre presenta iniciativas para la Identificación en Gestión Sistemática de los Procesos, así también casi siempre se dan iniciativas para conocer los procesos en la gestión de la institución, los colaboradores consideran también que los procesos de la institución si se desarrollan de forma coordinada, a veces no existe una implementación de procesos para mejorar la credibilidad de los procesos para el público usuario y sociedad en General, al igual que no si siempre se da una implementación de procesos para mejorar la satisfacción del público usuario y sociedad en general. El 17% de los colaboradores manifiesta que esta

dimensión se encuentra en un nivel alto y el 16,2% en un nivel bajo. De la misma forma Bonza (2020) manifestó que el personal no considera los procesos intentos para realizar cambios sean aceptados de manera asertiva.

Para la dimensión Estructura organizacional, el 64,3% de los servidores públicos del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, encuestados, manifestó que se encuentra en un nivel regular, es decir, ellos indican que en ocasiones no se presentan Iniciativas para que los órganos de la Institución estén distribuidos adecuadamente, al igual la baja presencia de iniciativas para que los cargos de la Institución estén asignados correctamente, señalan también que casi siempre se busca actualizar la Estructura Organizacional de la Institución, casi siempre se busca actualizar el organigrama de la Institución, al igual de las iniciativas que se dan para actualizar el manual de organización y funciones de la Institución. El 14,4% de los colaboradores señalo que esta dimensión se encuentra en un nivel alto, mientras el 20.3% señala que se encuentra en un nivel bajo. En el mismo contexto Tigreros & Ramírez (2018) señalo que Se obtuvo como resultado que se evidencio el poco conocimiento en las empresas sobre la “Gestión del Cambio”, por ello surgieron estudios que sirvió para realzar la productividad y a organizar de una mejor forma la documentación, presentándose de una forma positiva la variabilidad que las entidades necesitaban o la activación del nuevo desarrollo. Por su parte Moreno (2018) indico que se evidencia relación de la búsqueda diaria y las cualidades de aceptación y temor al cambio de la empresa.

Para la dimensión La información, el 60,2% de los servidores públicos del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, encuestados, manifestó que se encuentra en un nivel regular, ellos consideran que a veces la información de la institución no está accesible para ellos, a veces no se presentan iniciativas para conocer el entorno de la Institución, casi siempre se considera importante para los trabajadores la información dentro de la institución, a veces no se da el reconocimiento de necesidades de Información Preventiva, y que casi siempre la Institución por la información de resultados del área. El 22% de los colaboradores señalo que la dimensión se encuentra en un nivel alto y el 17,8% en un nivel bajo. Para Vargas (2017) indica que los colaboradores indican que estar en total

desacuerdo que se presenten actitudes de Cinismo, mientras el 10% señala estar en total acuerdo con lo dado sobre cinismo que se existe en la organización en las circunstancias de cambio.

Los servidores públicos del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, encuestados, manifestaron que la dimensión La tecnología se encuentra en un nivel regular del 56,8%, es decir los colaboradores indican que a veces se dan Iniciativas para la gestión de las TI en los procesos de la institución, a veces se presentan Iniciativas para la actualización de equipos tecnológicos en la institución, a veces se dan Iniciativas para la implementación del Plan de gestión de la tecnología en los procesos de la institución, casi siempre la Institución se preocupa por la Gestión de aplicaciones tecnológicas para procesos del Departamento, consideran también que procesos con TI en el departamento si se realizan en forma coordinada en la institución. El 23,2% de los colaboradores señala que la dimensión se encuentra en un nivel alto y el 19,9% señala que se encuentra en un nivel bajo. En el estudio de Silvia (2016) se da a conocer que el aguante que se de en cualquier servidor con relación a un cambio será de conocimiento ante una situación de factores dados dichos cambios.

La dimensión Bienes Tangibles en el Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, se encuentra en un nivel regular con el 60,6%, según manifestaron los usuarios encuestados, lo que quiere decir que ellos consideran que no se sienten ni satisfechos ni insatisfechos con el equipamiento de la institución, manifiestan que se sienten satisfechos con el equipamiento que utiliza la institución ya que sirve para agilizar el servicio al usuario, manifiestan que se sienten satisfechos con las instalaciones físicas de la institución donde se atiende al público usuario ya que se encuentran en buen estado, al igual que los materiales utilizados en las instalaciones físicas también se encuentran en buena calidad, en cuanto a los materiales de oficina utilizados por los servidores públicos también se encuentran en buen estado de conservación por los que se sienten satisfechos. El 25,3% de los usuarios manifestó que esta dimensión se encuentra en un nivel alto mientras el 14,1% manifestó que se encuentra en un nivel bajo. Mientras para Rivera (2019) la calidad del servicio en base a los compendios perceptibles se evidencia bajo solo en el área de desarrollo, es decir en las otras

áreas se muestran favorables para la organización, donde los compendios perceptibles son distinguidos por los usuarios por los clientes a primera y ayudando favorablemente a la imagen de la empresa.

La dimensión Fiabilidad en el Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, se encuentra en un nivel regular con el 64,7%, según los usuarios encuestados, lo que quiere decir que ellos consideran que, los servidores públicos si son responsables en el cumplimiento de sus funciones, consideran también que, si demuestran responsabilidad en la tramitación de los documentos del usuario, además de señalar que, si cumplen con el sistema de control de horario de entrada y salida, los usuarios manifestaron que los servidores si cumplen con las funciones que se les asignan, a su vez señalaron que la atención no cumple con las expectativas, pero a pesar de ello se sienten satisfechos por la atención que les brindan. El 24,9% de los usuarios señaló que la dimensión Fiabilidad se encuentra en un nivel alto y el 10,4% que se encuentra en un nivel bajo. Mientras Castillo (2016), señaló que los resultados señalaron que el 9% manifestó que la gestión del cambio ser eficaz, mientras el 7% señaló que la gestión del cambio era de pésimo servicio. Finalmente, se evidencia una relación significativa, en la gestión del cambio y la competitividad. En la misma línea Córdor & Durand (2017) manifestó que la calidad de servicio tiene poder en la satisfacción del consumidor de manera directa.

La dimensión Capacidad de respuesta, en el Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, según los usuarios encuestados, se encuentra en un nivel regular del 61%, lo que quiere decir que ellos observan que los servidores públicos, si tienen conocimiento amplio de su puesto de trabajo, no consideran que los servidores públicos tienen una mala atención al público usuario, manifiestan también que los servidores públicos, si cumplen con los plazos asignados en su trámite, los usuarios manifiestan también que los servidores públicos si tienen la capacidad de atender a todo el público que asiste a la oficina diariamente, pero señalan que los servidores públicos no atienden al público aun fuera de su jornada laboral. El 27,8% de los usuarios señaló que la dimensión se encuentra en un nivel alto y el 11,2% en un nivel bajo. Asimismo, Carranza & Yupton (2019) señaló que los servidores se sienten con capacidad para añadir un

cambio, el 70% señala que puede vencer cualquier obstáculo existe o que por venir en su desarrollo. En el mismo contexto Flores (2016) manifestó que se evidencia una relación significativa positivamente de consideración en calidad de servicio y la satisfacción del cliente. De esta manera Parodi, Andrés & Perry (2017) expuso que la calidad de servicio si ha presentado una influencia directa sobre la satisfacción de los usuarios durante el mes de noviembre del 2016.

La dimensión Seguridad en el Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, según los usuarios encuestados se encuentra en un nivel regular con el 59,3%, es decir, los usuarios manifestaron que los servidores públicos, si les presta confianza al momento de la atención de su requerimiento, si observan que los documentos de los servidores públicos se encuentran archivados y ordenados, si se sienten con la confianza de consultar a algún servidor público en la institución, manifiestan que si tienen seguridad al recibir alguna orientación por parte de los servidores públicos, además de considerar que los servidores públicos, si se encuentran preparados para resolver las dudas del público usuario. El 24,9% de los usuarios señalo que la dimensión Seguridad se encuentra en un nivel alto y el 15,8% en un nivel bajo. Mientras que Quispe & Maza (2018) expusieron que el 65,1% observa que la calidad de servicio es buena y el 7% lo califica como muy buena, pero el 27,9% la considera regular. De igual forma Damiani (2019) indicó que existe una influencia significativa de los Elementos Tangibles en la Satisfacción del cliente; asimismo, la Fiabilidad influye de manera significativa; además, se evidencia la influencia de la Seguridad y finalmente, existe influencia de la Empatía.

La dimensión Empatía en el Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, según los usuarios encuestados, se encuentra en un nivel regular con el 62,7%, es decir, ellos manifiestan que los servidores públicos si asumen su compromiso de identidad con la institución, manifiestan que los servidores públicos si les otorgan una respuesta acertada a sus trámites, además de señalar que los servidores públicos demuestran esmero en el cumplimiento de su labor, si se les brinda una información oportuna y veraz al trámite que realizan, manifiestan también que sus necesidades también son comprendidas, señalaron también que

si reciben un saludo por parte de los servidores públicos. El 24,1% de los usuarios manifestó que esta dimensión se encuentra en un nivel 24,1% y el 13,3% señaló que se encuentra en un nivel bajo. Caso contrario Álvarez (2017) expone que el entorno ha cambiado para las organizaciones, por ello, si ellas no cambian en sus capacidades internas, no podrán supervivir. Por lo que los colaboradores deban desarrollar capacidad de adaptación y flexibilidad para estar al nivel de mantenerse competente y útil para la empresa. Así también el estudio de Álvarez & Rivera (2019), señaló que se evidencia una correlación positiva templada de la calidad de servicio entre la satisfacción de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

- Primero:** Existe relación positiva moderada y significativa entre la gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021. Con un coeficiente de correlación de 0,696 y un valor de significatividad de 0,000 inferior a 0,05; es decir, si aumenta el nivel de la gestión del cambio, en la misma proporción, mayor será la calidad de servicio.
- Segundo:** La gestión del cambio en el Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, se encuentra en un nivel regular del 77,2% es decir, se evidencia una gestión de cambio positiva en la institución, facilitando la implementación exitosa de los procesos de transformación, con un buen resultado de lo que implica trabajar con y para las personas en la aceptación y asimilación de los cambios y en la reducción de la resistencia a los mismos.
- Tercero:** La calidad de servicio en el Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, se encuentra en un nivel regular con el 74,3% es decir la calidad de servicio garantiza la satisfacción de los usuarios finales, tanto internos como externos, siendo importante para que los usuarios sigan acercándose a la institución, así como también una buena reputación de la misma.
- Cuarto:** Se concluye que con una significancia de 0.00 se valida la relación de dependencia entre la gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021. Es decir, si aumenta el nivel de la gestión del cambio, mayor será la calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

De los resultados y la discusión en base a la información teórica y los antecedentes de estudio; se plantea a la máxima autoridad de la Municipalidad Distrital de Santa y a los responsables de la Gerencia de Contabilidad y presupuesto, las siguientes recomendaciones:

- Primero:** Disponer la elaboración e implementación de un modelo de gestión del cambio, mediante la cual debe crear un ambiente amigable para todos y cultivar una mentalidad, especialmente una mente abierta, entre cada miembro. Asimismo, cambiar actitudes y promover una cultura que permita acoger las buenas acciones y rechazar las malas.
- Segundo:** Optimizar el desarrollo de la gestión del cambio a partir de una buena definición y estructuración del proceso, además integrar la implementación de grupos multifuncionales, a través de la supervisión de la Gerencia general y la implementación de herramientas de gestión de personal actualizadas.
- Tercero:** Proponer un cronograma de ocupaciones y velar pues se cumpla. En él se debería integrar las ocupaciones a hacer, los tiempos estimados, la asignación de labores a los papeles, las probables brechas y así mismo se tienen que entablar indicadores que vayan midiendo el cumplimiento y el efecto de la administración. Esto asegura que no queden ocupaciones sueltas o inconclusas ni personas o procesos sin integrar.

REFERENCIAS

- Abdulah, E., & Omar, S. (2013). The Relationship between TQM and Service Quality in the Libyan Judiciary System. *Management*, 230-236. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.1050.6542&rep=rep1&type=pdf>
- Alvarez, D., & Rivera, A. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018*. Arequipa: (Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú. Perú). Recuperado de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2303/1/Dayana%20Alvarez_Aslay%20Rivera_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf
- Alvarez, J., Chaparro, E., & Bernal, S. (2014). La calidad del servicio en los clientes logísticos. *Eumed.net*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html>
- Alvarez, L. (2017). *Cultura, Gestión del Cambio y Adaptabilidad en la Gestión de Organizaciones - Una propuesta de intervención*. (Tesis de Maestría, Instituto Superior de Educacao e Ciencias. Brazil). Recuperado de <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/21814/1/TFM%20EUDE%20%20LILIANA%20ALVAREZ%20vs%20definitiva2.pdf>
- Basabe, S. (2014). Some determinants of internal judicial independence: A comparative study of the courts in Chile, Peru and Ecuador. *Revista Internacional de Derecho, Crimen y Justicia*, 42(2), 130-145. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1756061614000111>
- Bassols, M. (2018). *El libro blanco del psicoanálisis*. RBA Libros. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=l1zODwAAQBAJ&pg=PT132&dq=libros+de+calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-7-ylivrsAhVC0FkKHYiKA6UQ6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q=libros%20de%20calidad%20de%20servicio&f=false>

- Ben-hur, S. (2019). *Cambiando el comportamiento de los empleados: Una guía práctica para directivos*. Barcelona: Editorial Reverté. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=ROalDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+sobre+gestion+de+cambio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiarOjV8IHtAhXlxkKHdxGBIcQ6AEwBXoECAUQAg#v=onepage&q=libros%20sobre%20gestion%20de%20cambio&f=false>
- Bernal, C. (2013). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3 ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Blasco, M., & Vegas, J. (2018). *Metodología de investigación en ciencias sociales*. España: Sotecz. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=7yrgxQEACAAJ&dq=%22metodologia+de+investigaci%C3%B3n%22+2018&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiSrO23gdXpAhUIGbkGHdGFCmQQ6AEIWTAG>
- Bonza, E. (2020). *Propuesta de intervención para la gestión del cambio aplicable a los procesos administrativos de la empresa Confipetrol S.A.S*. Bogotá: (Tesis de Maestría, Universidad Ean. Colombia). Recuperado de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9989/BonzaErika2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Burkus, D. (2017). *Bajo Una Nueva Gestion*. URANO PUB Incorporated. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=qb7wAQAACAAJ&dq=libros+sobre+gestion+de+cambio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiQvfCj8YHtAhXw1FkKHWIsC7g4FBD0ATAAegQIABAC>
- Carranza, A., & Yuptón, H. (2019). *Propuesta de gestión del cambio basado en el modelo Adkar en el colegio privado Jorge Basadre de la Ciudad de Chiclayo*. Chiclayo: (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2318/1/TL_CarranzaMedinaAlan_YuptionCulquiAbel.pdf

- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Perú: San Marcos. Recuperado de <http://virtual.udabol.edu.bo/mod/url/view.php?id=48996>
- Carrasco, S. (2017). *Servicios de atención comercial*. Ediciones Paraninfo, S.A. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=gAMoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-7-ylivrsAhVC0FkKHYiKA6UQ6AEwAXoECAMQAg#v=onepage&q=libros%20de%20calidad%20de%20servicio&f=false>
- Castillo, M. (2016). *La Gestión del cambio y la competitividad de servicios públicos en la unicipalidad Provincial de Ambo: año 2014*. Huánuco: (Tesis de Maestría, Universidad de Huánuco. Perú). Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/392/Tesis%20PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ccaccya, J. (2018). *Calidad del servicio y satisfaccion del cliente de la empresa teleservicios populares, la Merced - Chanchamayo - Junín, 2016*. Huancayo: (Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes. Perú). Recuperado de http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/714/T037_47470759_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Conrero, S., & Cravero, V. (2019). *El talento humano en las organizaciones: claves para potenciar su desarrollo*. Córdoba: Editorial de la Universidad Católica de Córdoba. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=wVDvDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+sobre+gestion+de+cambio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiarOjV8IHtAhXlxkKHdxGBIcQ6AEwAnoECAYQAg#v=onepage&q&f=false>

- Coronel, C. (2016). *Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el Restaurant Pizza Hut en el centro comercial Mega Plaza Lima; 2016*. Pimentel: (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán. Perú).
- Damiani, L. (2019). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa el Tumi Perú S.R.L en el año 2018*. Chiclayo: (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1836/1/TL_DamianiArellanoJavier.pdf
- De la Ballina, J. (2017). *Marketing turístico aplicado*. Madrid: ESIC Editorial. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=5q04DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-7-ylivrsAhVC0FkKHYiKA6UQ6AEwCHoECAgQAg#v=onepage&q&f=false>
- De Vicuña, M. (2018). *El plan de marketing en la práctica*. Madrid: ESIC Editorial. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=HGeADwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjegYDci_rsAhUkq1kKHcYwA1E4HhDoATAHegQIBxAC#v=onepage&q&f=false
- Diario Oficial El Peruano. (4 de noviembre de 2015). Gestión de la calidad en el Estado. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia-gestion-calidad-el-estado-35184.aspx>
- Eguaras , M. (2017). *Publicar con calidad editorial: Cuatro pilares de la producción de un libro*. Malaquito Ediciones. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=YcucDwAAQBAJ&pg=PA46&dq=libros+de+calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-7-ylivrsAhVC0FkKHYiKA6UQ6AEwBHoECAAg#v=onepage&q=libros%20de%20calidad%20de%20servicio&f=false>
- Elena, S. (2015). A Case Study of the Judiciaries of Argentina, Brazil, Chile, Costa Rica, Mexico, Peru and Uruguay. *Center for the Implementation of Public*

Policies Promoting Equity and Growth, 27, 1-11. Recuperado de <http://www.opendataresearch.org/dl/symposium2015/odrs2015-paper10.pdf>

Escudero, M. (2017). *Comunicación y atención al cliente*. España: Parainfo. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=mdXLDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjp26iAi_rsAhUK2FkKHc6uBmU4ChDoATAFegQIBxAC#v=onepage&q&f=false

Fernández, D., & Fernández, E. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Madrid: Ediciones Parainfo SA. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=kAMoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjp26iAi_rsAhUK2FkKHc6uBmU4ChDoATAlegQIAxAC#v=onepage&q&f=false

Flores, J. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Huapaya S.A - 2018*. Lima: (Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú. Perú). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/711/1/Flores%20Chuctayo%2c%20Joan%20Sebastian.pdf>

Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad. (2015). *Modelo iberoamericano de excelencia en el gestión V.2015*. Madrid: Iberqualitas. Recuperado de http://www.fundibeq.org/images/pdf/Modelo_Iberoamericano_v2015_FUNDIBEQ-ES.pdf

García, F. (2004). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. México: Limusa. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=-JPW5SWuWOUC&printsec=frontcover&dq=Cuestionario&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiPromu8_ziAhUDwVvkKHRFQDVQQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Cuestionario&f=false

- Garrido, S., & Romero, M. (2019). *Fundamentos de gestión de empresas*. España: Editorial Universitaria Ramón Areces. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=yF-tDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+sobre+gestion+de+cambio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiarOjV8IHtAhXlxlkKHdxGBIcQ6AEwCXoECAAQAg#v=onepage&q&f=false>
- Gastalver, C. (2014). *UF2382 - Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. España: Editorial Elearning. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=4FxWDwAAQBAJ&pg=PA102&dq=libros+de+calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-7-ylivrsAhVC0FkKHYiKA6UQ6AEwAnoECAEQAg#v=onepage&q=libros%20de%20calidad%20de%20servicio&f=false>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. Recuperado de http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Hurtado, J. (2015). *El proyecto de investigación- comprensión holística de la metodología y la investigación*. Venezuela: Editorial Quiron Sypal. Recuperado de https://articulo.mercadolibre.com.ve/MLV-461876551-el-proyecto-de-investigacion-hurtado-2015-metodologia-_JM?quantity=1
- Lazzati, S. (2019). *Liderazgo Gerencial*. Argentina: Granica. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=weD4DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+sobre+gestion+de+cambio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiarOjV8IHtAhXlxlkKHdxGBIcQ6AEwB3oECAkQAg#v=onepage&q=libros%20sobre%20gestion%20de%20cambio&f=false>
- Levin, R., & Rubin, D. (2004). *Estadística para administración y economía*. México: Pearson Educación. doi:ISBN: 970-26-0497-4

- Liza, C., & Siancas, C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*. Trujillo: (Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte. Perú). Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20-%20Siancas%20Ascoy%20Cecilia%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, I. (2019). *Cambiar: Una guía práctica esencial*. Madrid: Editorial Kolima. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=FKmZDwAAQBAJ&pg=PT40&dq=libros+sobre+gestion+de+cambio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiarOjV8IHtAhXlxkKHdxGBIcQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=libros%20sobre%20gestion%20de%20cambio&f=false>
- María, J. (2018). *¡SOS! Me han hecho jefe: Cómo liderar desde el coaching*. España: Editorial Universitaria Ramón Areces. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=2AFiDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+sobre+gestion+de+cambio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiarOjV8IHtAhXlxkKHdxGBIcQ6AEwBnoECAcQAg#v=onepage&q&f=false>
- Martín, M., & Díaz, E. (2016). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. Madrid: ESIC Editorial. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=ptMDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-7-ylivrsAhVC0FkKHYiKA6UQ6AEwBnoECAUQAg#v=onepage&q=libros%20de%20calidad%20de%20servicio&f=false>
- Moreno, A., & Prutsky, J. (2018). *Relación entre las Actitudes y la Resistencia al Cambio Organizacional en Servicios Civiles de un Ministerio*. Lima: (Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Perú). Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2722/TESIS_Ana%20Emperatriz%20Moreno%20Trejo.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Moya, M. (2016). Estrategia: calidad de servicio. *Revista Logistec*. Recuperado de Revista Logistec: <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- Murillo, R. (2014). Understanding The Service Quality Perception Gaps Between Judicial Servants And Judiciary Users. *International Journal For Court Administration*, 6(2), 84-95. Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2893788
- Murillo, R., & Zúñiga, R. (2013). Could Innovation also Emerge from the Public Sector? Creating an ISO-like Judiciary Quality Management Standard. *International Journal for Court Administration*, 5(2), 10-30. Recuperado de <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/ijca5&div=20&id=&page=>
- Noguer, J. (2014). *Legitimación: el Concepto Clave en la Gestión del Cambio*. Recuperado de Altran360: <http://blog.altran.es/industria-energia/legitimacion-gestion-cambio/>
- Nyamai, E. (2018). *Role of strategic management practices on enhancing service delivery in the judiciary of Kenya*. (Tesis de pregrado, University of Nairobi. Kenia). Recuperado de <http://erepository.uonbi.ac.ke/handle/11295/105874>
- Palma, L. (2014). From The Editor: Judicial Management Training in Latin America: A Personal Experience. *International Journal For Court Administration*, 6(2), 1-2. Recuperado de http://www.ub.edu.ar/investigaciones/tesis/63_palma.pdf
- Parodi, O., Andres, C., & Perry, K. (2017). *La calidad de servicio y su relacion con la satisfaccion del cliente de "El fanatico futbol club" Lima - noviembre 2016*. Lima: (Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2183/TESIS%20DE%20ANDRES%20PANTIGOSO%2C%20PARODI%20SANTA%20CRUZ%20Y%20PERRY%20CARTY.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

- Quispe, O., & Maza, W. (2018). *Calidad de Servicio y satisfacción del cliente en la empresa G&C IMPERIAL CARGO SRL., Cusco, 2017*. Lima: (Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión. Perú). Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1530/Oswaldo_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Remolins, E. (2017). *Manual de supervivencia para dinosaurios empresariales: Cómo desarrollar el ADN de la innovación de un mundo continuo*. Barcelona: Libros de Cabezera SL. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=v7heDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+sobre+gestion+de+cambio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiQvfCj8YHtAhXw1FkKHWIsC7g4FBDoATABegQIAxAC#v=onepage&q=libros%20sobre%20gestion%20de%20cambio&f=false>
- Rivera, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora*. Piura: (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura. Perú). Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, A., García, M., & Cerdá, J. (2018). *La empresa comunica: protocolo y lenguaje organizacional*. Gedisa Editorial. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=ZmGbDwAAQBAJ&pg=PT79&dq=libros+sobre+gestion+de+cambio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiarOjV8IHtAhXlxIkKHdxGBIcQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q=libros%20sobre%20gestion%20de%20cambio&f=false>
- Ruiz, C. (2011). *Gestión de la calidad del servicio* (1 ed.). Madrid - España: AECA.
- Salvatore, T. (2012). *Modelos de Gestión del Cambio*. Recuperado de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/modelos-de-gestion-del-cambio/>
- Silva, J. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos y su relación con la mejora operativa de la compañía de ingeniería de construcción de vivienda del ejército del Perú, AF-2018*. Lima: (Tesis de Maestría, Instituto Científico y Tecnológico del Ejército. Perú). Recuperado de

<http://repositorio.ict.ejercito.mil.pe/bitstream/ICTE/119/1/46%20Tesis%20SILVA%20IPANAQUE%20Jose%20Hugo.pdf>

Silvia, R. (2016). *La teoría de la gestión en el proceso de cambio organizacional de Centros de Elaboración de Fórmulas Lácteas infantiles de los Servicios de Nutrición de Hospitales Públicos de Alta Complejidad*. La Plata: (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de La Plata. Argentina). Recuperado de

<https://pdfs.semanticscholar.org/8e25/c97de3a98e263dd79ebf2a812b62430de645.pdf>

Tamayo, M. (2004). *Diccionario de la investigación científica* (2 ed.). México: Limusa. doi:ISBN: 968-18-6510-3

Tigreros, D., & Ramírez, J. (2018). *Sistematización del tratamiento de gestión del cambio organizacional desde el ámbito académico en el Ecuador, exploración en repositorios digitales de Universidades de la Ciudad de Quito*. Quito: (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador). Recuperado de

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/16366/1/UPS-QT13495.pdf>

Toledo, M. (2018). *Gestión del cambio y compromiso organizacional de los trabajadores del Bcp, agencia huaraz, 2016*. Huaraz: (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Perú). Recuperado de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2804/T033_42523300_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tracy, B. (2019). *Hábitos para ser millonario: Duplica o triplica tus ingresos con un poderoso método*. Reverte-Management. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=CgalDwAAQBAJ&pg=PT200&dq=libros+sobre+gestion+de+cambio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiarOjV8IHtAhXlKkKHdxGBIcQ6AEwBHoECAMQAg#v=onepage&q=libros%20sobre%20gestion%20de%20cambio&f=false>

Universidad de Mayor de San Marcos. (2018). *El Informe Belmont*. Perú: Universidad de Mayor de San Marcos. Recuperado de

https://medicina.unmsm.edu.pe/etica/images/Postgrado/Instituto_Etica/Belmont_report.pdf

Uribe, M. (2017). *Gerencia del servicio. 3a. Edición: Alternativa para la competitividad*. Bogotá: Ediciones de la U. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=2TOjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-7-ylivrsAhVC0FkKHYiKA6UQ6AEwA3oECAYQAg#v=onepage&q=libros%20de%20calidad%20de%20servicio&f=false>

Vargas , G. (2017). *Gestión del cambio en el área administrativa de una empresa familiar propuesta para la implementación de la norma Iso 9001 - 2015*. Bogotá: (Tesis de pregrado, Universidad Externado de Colombia. Colombia). Recuperado de https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/552/1/DNA-spa-2017-Gesti%C3%B3n_del_cambio_en_el_%C3%A1rea_administrativa_de_una_empresa_familiar_como_propuesta_para_la_implementaci%C3%B3n_de_la_norma_ISO_9001_2015.pdf

Yosifova, M. (2016). Anti-corruption Criteria for Quality Evaluation of the Activities of the Judiciary System. *Ikonomiceski i Sotsialni Alternativi*, 6(3), 126-142. Recuperado de <https://ideas.repec.org/a/nwe/iisabg/y2016i3p126-142.html>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión del Cambio	Las Personas	<ul style="list-style-type: none"> - Sentirse realizado como trabajador. - Reconocimiento de su aporte en su labor. - Seguridad Laboral. - Formación. - Sentirse considerado por el encargado del área. 	Ordinal
	Los Procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción de los servidores en la gestión. - Gestión sistemática de los procesos. - Coordinación de procesos en la institución. - Reconocimiento entre los procesos. - Credibilidad de los procesos para la atención. 	
	Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de organización y funciones (Órganos) - Estructura Organizacional. - Cargos - Organigrama. 	
	La Información	<ul style="list-style-type: none"> - Información de resultados - Comunicación en la institución. - información sobre las necesidades de su entorno. - entendimiento administrativo - Necesidades de Información Preventiva 	
	La Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación de procesos con TI. - Gestión de la TI en los procesos de la institución. - Plan de gestión de la tecnología - Actualización de tecnologías. - Gestión de aplicaciones tecnológicas. 	

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad de servicio	Bienes Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Conservación - Equipamiento. - Materiales de oficina - Materiales en las instalaciones 	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura 	
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Atención - Responsabilidad laboral. - Cumplimiento de compromisos. - Confianza. - Responsabilidad al brindar un servicio. 	
	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de funciones asignadas. - Brindar el servicio en el tiempo. - Relación con los servidores públicos. - Respuesta eficiente. - Relación con los usuarios. - Demandas. 	
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Atención. - Información archivada. - Información ordenada. - Inspira credibilidad. - Información del puesto. 	
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio individualizado. - Ponerse en el lugar del cliente. - Satisfacción de las expectativas del cliente. - Comprender las necesidades del cliente. - Compromiso laboral. - Encontrar la respuesta. 	

Anexo 2

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Gestión del cambio

INSTRUCCIONES:

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

* Tecnologías de la Información (TI)

GESTION DEL CAMBIO					
DIMENSIÓN PERSONAS					
Nº		1	2	3	4
1	¿Se ha realizado algún reconocimiento a los trabajos del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa?				
2	¿Se ha preocupado la Institución por la formación y capacitación de sus trabajadores?				
3	¿Se preocupa la Institución por la seguridad de los trabajadores?				
4	¿Son los trabajadores considerados por los encargados de la Institución?				
5	¿Se siente realizado como trabajador en la Institución?				
DIMENSIÓN PROCESOS					
6	¿Existen iniciativas para la Identificación en Gestión Sistemática de los Procesos?				
7	¿Existen iniciativas para conocer los procesos en la gestión de la institución?				
8	¿Considera usted que los procesos de la institución se desarrollan de forma coordinada?				
9	¿Existe una implementación de procesos para mejorar la credibilidad de los procesos para el público usuario y sociedad en General?				
10	¿Existe una implementación de procesos para mejorar la satisfacción del público usuario y sociedad en general?				
DIMENSIÓN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL					
11	¿Existe Iniciativas para que los órganos de la Institución estén distribuidos adecuadamente?				
12	¿Existe iniciativas para que los cargos de la Institución estén asignados correctamente?				

13	¿Se ha buscado actualizar la Estructura Organizacional de la Institución?				
14	¿Existe Iniciativas para actualizar el organigrama de la Institución?				
15	¿Existe Iniciativas para actualizar el manual de organización y funciones de la Institución?				
DIMENSIÓN INFORMACIÓN					
16	¿Se encuentra la información de la institución accesible para los trabajadores?				
17	¿Existen iniciativas para conocer el entorno de la Institución?				
18	¿Se considera importante para los trabajadores la información dentro de la institución				
19	¿Se ha realizado algún reconocimiento de necesidades de Información Preventiva?				
20	¿Se preocupa la Institución por la información de resultados del área?				
DIMENSIÓN TEGNOLOGÍA					
21	¿Existe Iniciativas para la gestión de las TI en los procesos de la institución?				
22	¿Existe Iniciativas para la actualización de equipos tecnológicos en la institución?				
23	¿Existe Iniciativas para la implementación del Plan de gestión de la tecnología en los procesos de la institución?				
24	¿Se preocupa la Institución por la Gestión de aplicaciones tecnológicas para procesos del Departamento?				
25	¿Considera usted que procesos con TI en el departamento se realiza en forma coordinada en la institución?				

Cuestionario de Calidad de servicio

INSTRUCCIONES:

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

CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN BIENES TANGIBLES						
Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Usted considera que el equipamiento que se utiliza en la institución es moderno?					
2	¿Usted considera que el equipamiento que utiliza la institución sirve para agilizar el servicio al usuario?					
3	¿Considera que las instalaciones físicas en la institución donde es atendido el público usuario se encuentran en buen estado?					
4	¿Cree usted que los materiales utilizados en las instalaciones físicas de atención al público son de buena calidad?					
5	¿Cree usted que los materiales de oficina utilizados por los servidores públicos se encuentran en buen estado de conservación?					
DIMENSIÓN FIABILIDAD						
6	¿Cree usted que los servidores públicos son responsables en el cumplimiento de sus funciones?					
7	¿Usted considera que los servidores públicos demuestran responsabilidad en la tramitación de los documentos de los usuarios?					
8	¿Usted considera que los servidores públicos cumplen con el sistema de control de horario de entrada y salida?					
9	¿Usted considera que los servidores públicos cumplen con las funciones que se les asigna?					
10	¿Considera que la atención que le brindan los servidores públicos, cumple con sus expectativas?					
11	¿Usted se encuentra satisfecho con la atención brindada por los servidores públicos la institución?					
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA						
12	¿Usted observa que los servidores públicos, tienen conocimiento amplio de su puesto de trabajo?					
13	¿Usted cree que los servidores públicos tienen una mala atención al público usuario?					
14	¿Considera Usted que los servidores públicos, cumplen con los plazos asignados en su trámite?					

15	¿Usted Cree que los servidores públicos tienen la capacidad de atender a todo el público que asiste a su oficina diariamente?					
16	¿Usted considera que los servidores públicos, atienden al público aun fuera de su jornada laboral?					
DIMENSIÓN SEGURIDAD						
17	¿Usted considera que los servidores públicos, presta confianza al momento de la atención de su requerimiento?					
18	¿Usted observa que los documentos de los servidores públicos se encuentran archivados y ordenados?					
19	¿Usted tiene confianza para consultar a algún servidor público en la institución?					
20	¿Usted se siente seguro al recibir alguna orientación por parte de los servidores públicos?					
21	¿Cree Usted que los servidores públicos, se encuentran preparados para resolver las dudas del público usuario?					
DIMENSIÓN EMPATÍA						
25	¿Cree usted que los servidores públicos asumen su compromiso de identidad con la institución?					
26	¿Usted Cree que los servidores públicos le otorgan una respuesta acertada a sus trámites?					
27	¿Cree usted Que los servidores públicos demuestran esmero en el cumplimiento de su labor?					
28	¿Demuestran los servidores públicos información oportuna y veraz al trámite que usted está realizando?					
29	¿Considera Usted que los servidores públicos, comprenden las necesidades del usuario?					
30	¿Usted recibió un servicio individualizado de los servidores públicos?					

Anexo 3

Validez y confiabilidad de instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (NOMBRE DEL INSTRUMENTO)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Relación entre la gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021

1.2 Investigador (a) (es):

QUESADA PISFIL, ROSEMERY DEL PILAR

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables					X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
Organización	Existe una organización lógica					X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					X
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					X
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					X
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
Pertinencia	Es útil y adecuado					X

	para la investigación					
--	-----------------------	--	--	--	--	--

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: **Dante Roberto Failoc Piscoya** DNI **16481873**
 Grado académico: **Doctor en Gestion Publica** Centro de Trabajo:
Universidad Cesar Vallejo



.....
Dr. Dante R. Failoc Piscoya
 Colegio de Abogados de Lambayeque - 6333
ABOGADO

Firma: Fecha:
 21 de mayo del 2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(NOMBRE DEL INSTRUMENTO)**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Relación entre la gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021

1.2 Investigador (a) (es):

QUESADA PISFIL, ROSEMERY DEL PILAR

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategia				X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

80

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento se justiprecia para medir la variable Gestión del cambio y Calidad de servicio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Juan Amílcar Villanueva Calderón DNI: 41400923

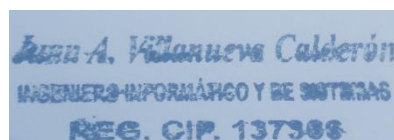
Grado académico: Maestro en Gestión Pública Centro de Trabajo: Universidad Señor de Sipán

Firma:

21/05/2021



Fecha:



CLAD – N°

Anexo 4 cálculo de tamaño de muestra

Cálculo del tamaño de muestra

La muestra de 241 servidores públicos en el Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021, es según la siguiente fórmula

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

Dónde:

n= muestra

z= valor al 95%

p= 0.5

q= 1-p= 0.5

e= tolerancia de error aceptado por el investigador =0.05

N=640

$$n = \frac{1.96^2 * 640 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(640 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 240.30 = 241$$

Anexo 5

Autorización de la Institución para le desarrollo de la investigación.



CP2021-147

Chimbote, 01 de mayo de 2021.

Sr. Dr. MAYA ESPINOZA CARLOS ALBERTO
PRESIDENTE DE LA CSJSA
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA

DEL SANTA
SANTA - ANCASH

Presente

De mi especial consideración:

Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote y desearle todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

La Escuela de Posgrado ha previsto en su plan de estudios el desarrollo de Informes de Investigación, las mismas que estamos seguros contribuirán a la consolidación del aprendizaje de nuestros estudiantes.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle las facilidades para que el alumno **QUESADA PISFIL, ROSEMERY DEL PILAR**, estudiante del **Programa Académico de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** del periodo 2021-1, pueda acceder a información o aplicar sus instrumentos de recolección de datos a fin de estudiar alguna problemática de interés para su institución y por consiguiente logre desarrollar su Informe de Tesis por lo que solicitamos nos brinde su apoyo en la realización de la misma.

Seguros de contar con su apoyo, nos suscribimos de Usted reiterando nuestro afán por trabajar mancomunadamente por el desarrollo y bienestar de la comunidad.

Atentamente



Mg. JORGE VARGAS LLUMPO
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE PÓSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - CHIMBOTE

