



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Resistencia al cambio y la calidad de servicio en la
UGEL N° 03, Lima 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Olga Quispe Gutierrez

ASESOR:

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

Lima - PERÚ

2018

Página del Jurado

Dra. Roxana Beatriz Gonzales Huaytahuilca
Presidente

Dra. Karen del pilar Cevallos Delgado
Secretario

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales
Vocal

Dedicatoria

A Dios por permitir, mi existencia aquí y ahora y el logro de mis objetivos, a mis padres y familia por brindarme su apoyo infinito y a mis amigos por inspirarme con su ejemplo.

La autora

Agradecimiento

Mi entera gratitud a Dios por permitir que todo confluya en cuanto a la realización de mi vida y sobre todo por guiarme, brindarme salud y sabiduría.

A la Universidad César Vallejo, que permitió impulsar mi desarrollo personal y profesional, además de obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

A mis profesores quienes nos brindaron su conocimiento y experiencia en la constitución de nuestro saber.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Olga Quispe Gutierrez estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 10613364 respectivamente, con la tesis titulada “Resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017”. Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. Respeté las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de la información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de noviembre de 2017

Olga Quispe Gutierrez
DNI: 10613364

Presentación

Según lo estipulado normativamente y de estricto cumplimiento en la Universidad Cesar Vallejo, presento a consideración de la ESCUELA DE POSGRADO la investigación titulada: “Resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017”.

Los resultados obtenidos del presente estudio, permitirán tomar acciones correctivas, así como de previsión en cuanto a la resistencia al cambio y la confluencia a la calidad de servicio de la UGEL 03. La investigación en el primer capítulo es la introducción, en la cual se detalla el problema de investigación, el problema general y específico, la justificación y el objetivo del estudio. El segundo capítulo contiene la metodología, en la cual se define el tipo de investigación, el nivel que corresponde, el diseño, la población, muestra y muestreo. El tercer capítulo se centra en los resultados descriptivos e inferenciales. El cuarto capítulo, detalla la discusión, en la cual, se examinan y comparan los resultados obtenidos frente a los antecedentes. En el quinto capítulo están las conclusiones. El sexto capítulo se fundamentan las recomendaciones y por último en las referencias bibliográficas y apéndices.

Por la cual, Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea tomada en cuenta para su evaluación y aprobación.

La autora.

Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	i
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Justificación del estudio	17
1.3 Trabajos previos	20
1.4 Teorías relacionadas al tema	25
1.5 Formulación del problema	49
1.6 Hipótesis	50
1.7 Objetivos	51
II. Metodología	52
2.1 Diseño de investigación	53
2.2 Variables, Operacionalización	55
2.3 Población y muestra	58
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	60
2.5 Métodos de análisis de datos	65
2.6 Aspectos éticos	65
III. Resultados	66
IV. Discusión	81
V. Conclusiones	86
VI. Recomendaciones	90
VII. Referencias	92

VIII. Anexos	92
Apéndice 1: Matriz de consistencia	99
Apéndice 2: Instrumentos de recolección de datos	101
Apéndice 3: Validez de los instrumentos	105
Apéndice 4: Permiso de la institución donde se aplicó el estudio	117
Apéndice 5: Base de datos	119
Apéndice 6: Artículo Científico	128

Lista de tablas

	Página
Tabla 1 Matriz de operacionalización de Resistencia al cambio	56
Tabla 2 Matriz de operacionalización de Calidad de servicio	57
Tabla 3 Juicio de expertos	62
Tabla 4 Estadística de fiabilidad de la resistencia al cambio	62
Tabla 5 Estadística de fiabilidad de la calidad de servicio	64
Tabla 6 Niveles de la resistencia al cambio en la UGEL N° 03, Lima 2017	67
Tabla 7 Valores de la correlación de Rho de Spearman	74
Tabla 8 Grado de correlación y nivel de significación entre la resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017	75
Tabla 9 Grado de correlación y nivel de significación entre la resistencia al cambio y la fiabilidad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017	76
Tabla 10 Grado de correlación y nivel de significación entre la resistencia al cambio y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017	77
Tabla 11 Grado de correlación y nivel de significación entre la resistencia al cambio y la seguridad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017	78
Tabla 12 Grado de correlación y nivel de significación entre la resistencia al cambio y la empatía de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017	79
Tabla 13 Grado de correlación y nivel de significación entre la resistencia al cambio y los bienes tangibles de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017	80

Lista de figuras

	Página
Figura 1. Niveles de frecuencia de la resistencia al cambio en la UGEL N° 03, Lima 2017.	67
Figura 2. Niveles de frecuencia de la calidad de servicio por dimensión en la UGEL N° 03, Lima 2017.	68
Figura 3. Niveles de frecuencia de la calidad de servicio en la fiabilidad de la UGEL N° 03, Lima 2017.	69
Figura 4. Niveles de frecuencia de la calidad de servicio en la capacidad de respuesta de la UGEL N° 03, Lima 2017.	70
Figura 5. Niveles de frecuencia de la calidad de servicio en la seguridad de la UGEL N° 03, Lima 2017.	71
Figura 6. Niveles de frecuencia de la calidad de servicio en la empatía de la UGEL N° 03, Lima 2017.	72
Figura 7. Niveles de frecuencia de la calidad de servicio en los bienes tangibles de la UGEL N° 03, Lima 2017.	73

Resumen

La presente investigación de título: “Resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017”, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre resistencia al cambio y la calidad de servicio.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo y fue de tipo básica, con un nivel correlacional, de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, se tomó una muestra del tipo probabilístico con 150 colaboradores que laboran en la UGEL 03. En cuanto a la recolección de los datos se empleó la técnica de la encuesta y para efectivizarla se utilizaron dos cuestionarios, a razón de la existencia de dos variables para el presente estudio.

Los datos fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS V.23.0, para la obtención de información relevante y así interpretarlos y contrastarlo con las hipótesis. Se determinó como conclusión general que existe relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y la calidad de servicio del personal de la UGEL 03, con un p -valor $< 0,05$ y Rho de Spearman = -0.368 , considerada baja e inversa. Las recomendaciones servirán para determinar las acciones necesarias, así como de previsión en cuanto a la resistencia al cambio y las repercusiones de la calidad de servicio por parte del personal de la UGEL 03, 2017.

Palabras claves: Resistencia al cambio, la calidad de servicio

Abstract

The current research title: "Resistance to change and quality of service in the UGEL 03°, Lima 2017", its had as general objective to determine the relationship that exists between resistance to change and quality of service.

The method used in the investigation was the hypothetical deductive and a basic type, with a correlational level, of non-experimental design, with a quantitative approach, the sample was of the probabilistic type with 150 collaborators working at the UGEL 03. The survey technique used to collect the data and, to make it effective were used two questionnaires, based on the existence of two variables for the present study.

The data were processed through the statistical program SPSS V.23.0, to obtain relevant information and interpret them and contrast with the hypotheses. It was determined as a general conclusion that there is a low and inverse relationship between the resistance to change and the quality of service of the staff of the UGEL 03, with a p-value < 0.05 and Rho de Spearman = -0.368, considered low and inverse. The recommendations will serve to determine the necessary actions as well as forecast in terms of the resistance to change and the repercussions of the quality of service by the staff of the UGEL 03, 2017.

Keywords: Resistance of change, service quality.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Actualmente se distinguen que cada vez más países que logran salir del subdesarrollo forjando un desarrollo político, tecnológico, socioeconómico y cultural, es decir en todos campos de desarrollo los cuales se ven reflejados en el bienestar del ciudadano, quien conoce de la importancia de su participación en el gobierno y las Políticas de Estado; ello lo hacen porque conocen su rol y participación como parte integrante del Estado y por otro lado el Estado reconoce en el su razón de ser y a quien se debe, sobre todo el servicio de calidad que se le brinda en todos sus estamentos; por ello todo su funcionamiento está orientado a la satisfacción del mismo, en tal sentido se vale de los diferentes estudios, investigaciones y/o teorías que realizan las grandes universidades, grandes pensadores e instituciones particulares en los diversos campos del ámbito socio económico así como los diferentes avances en el campo tecnológico en pos de la transparencia y modernización gubernamental.

Para el caso Peruano, la gestión del cambio es una teoría que muy frecuentemente es aplicado en las grandes corporaciones especialmente privadas que operan en el territorio sin dejar de lado las pymes que también deben y tienen la obligación de responder de manera inmediata a los diferentes cambios sea internos o externos, pues de lo contrario las consecuencias son nefastas y sobre todo en este mundo altamente competitivo. Para el sector privado les es más fácil asumir los diferentes cambios que suceden, puesto que su funcionalidad no es rígida, como si lo es en el aparato estatal, es decir, mientras que en una empresa privada al verse afecto por factores externos o internos, ellos tomarán las medidas del caso para que el impacto no repercuta de manera negativa en el logro de las metas establecidas a corto, mediano y largo plazo, mientras que ante la misma figura en el estamento estatal la reacción sería lenta porque obedece a una funcionalidad burocrática, tal como lo señaló Waissbluth (2008) las principales trabas son las presiones externas, de sectores políticos, agendas contradictorias, rigidez marco legal, presupuestal y administrativas. Básicamente lo expresado líneas atrás tiene que ver con el factor organizativo de la gestión del cambio mientras que por otro lado está el factor humano, es decir el capital humano que

hará efecto la ejecución del cambio, la disposición que esté presente frente al cambio y que en la mayoría de veces muestra cierta resistencia al cambio y más aún si ve sus intereses afectados.

Ya en el ámbito local, se sabe que como en toda entidad del Estado, la estructura orgánica de la UGEL 03 está diseñado para el cumplimiento de los objetivos para los cuales fueron creados, en ese sentido tiene el rol principal de proveer de todo material necesario para brindar un servicio educativo de calidad y a la altura en comparación con otros países de la región; cabe precisar que la UGEL 03 tiene bajo su cargo las instituciones educativas de nueve distritos de Lima (Pueblo Libre, Magdalena, Jesús María, La Victoria, San Miguel, San Isidro, Cercado, Breña y Lince), los cuales tienen la obligación de brindar un buen servicio educacional; en síntesis la UGEL 03 tiene la misión de ejercer una debida gestión administrativa para que el servicio final sea de calidad y cuyos resultados sean favorables, quizás la más conocida y difundida sea la prueba PISA - Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes, que se realiza cada 3 años; sin embargo estos han demostrado que Perú se encuentra dentro de los últimos diez puestos tanto en comprensión lectora, matemática y competencia científica. En suma todo es un proceso y cada una de las partes tiene un rol que cumplir para la consecución del objetivo y haciendo una semejanza las unidades, oficinas, áreas y equipos funcionales de la UGEL 03 tienen que interactuar y coordinar internamente con las unidades involucradas en pos del cumplimiento de la norma en cuanto a la ejecución de los diversos sistemas administrativos de la institución, en tal sentido existe una comunicación interna la cual tiene que efectivizarse de manera cordial y en los tiempos y plazos establecidos de manera que se genere un estado de cooperación y servicio entre los colaboradores, por ejemplo existen usuarios que solicitan información a las diversas áreas para la realización de los diferentes tramites, ya sea para temas de docencia, remuneraciones, dirección, administración, etc. por lo que es necesario que haya una comunicación efectiva, en primer lugar para que todo el sistema funcione según lo establecido y finalmente para que se cumpla el fin del estado que es el bienestar del usuario final, en este sentido todo usuario involucrado con la parte educativa del sector UGEL 03, específicamente nos referimos tanto a docentes activos y cesados, trabajadores

administrativos, directores que buscan impulsar sus instituciones educativas en todos los ámbitos, así como también el personal de las diferentes áreas que necesitan realizar diversas coordinaciones internas tienen el derecho a que se les brinde un servicio de calidad. Sin embargo, hay ciertas deficiencias que impiden el cumplimiento de este rol tan importante que esta de boga hoy “El Buen Servicio del Ciudadano”, que dicho sea de paso es la denominación de este año. Si bien es cierto que hay deficiencias en cuanto a la parte administrativa debido al modelo funcional que se tiene, que en resumida cuenta es burocrática, se suma el factor humano es decir la actitud y aptitud que se tienen al realizar las diferentes labores que le fueron encomendadas; específicamente el personal encargado de brindar información o de ejecutar ciertos procesos tienen limitada actitud de trato al usuario en general tanto interno como externo, en tanto que brindar un buen servicio de calidad al usuario, implica respetar su derecho como ciudadano y además porque es el fin del estado, es decir, el servicio al ciudadano por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local 03 – UGEL 03 que en este caso representa al estado.

Básicamente esto sucede porque en la UGEL 03 se da el constante cambio de coordinadores o jefes responsables de los sistemas administrativos o funcionales, trayendo consigo el constante cambio de procesos, procedimientos, los cuales generan incertidumbre o incomodidad en los colaboradores que ya de por sí tienen una carga emocional discordante con las nuevas disposiciones y que muchas veces se muestran como una resistencia al cambio. Ello trae consigo el incumplimiento o la mala calidad en la atención entre colaboradores en cuanto a las diversas coordinaciones o requerimiento de información que necesitan tener a disposición. Se puede conjeturar sobre las diferentes causas adicionales a la resistencia al cambio o como pueden ser la presencia del sindicato de trabajadores de la UGEL 03, trabajadores nombrados bajo el régimen de 276, etc. En cuanto a la variable Calidad de Servicio en la UGEL 03, se puede decir que no es la óptima, pero que a diferencia de hace dos años ha mejorado bastante, pero se considera que aún falta mucho por mejorar y más aun sabiendo que la gestión de la modernización del estado contempla como fin el bien común referido al usuario. En este sentido se puede ver una falencia, puesto que el servicio que brinda la UGEL 03, no es de las mejores, por lo que se hay quejas por parte del ciudadano,

definiendo como calidad según Juran (1990) que es la satisfacción del cliente frente a un servicio sin deficiencias. Es preciso aclarar que no todos los usuarios son iguales, pero si se logra instituir un óptimo protocolo de atención al mismo, entonces la percepción de los usuarios será diferente.

1.2 Justificación del estudio

En la práctica la resistencia al cambio se da en todo sentido, lo que sucede es que no es perceptible a nuestro sentido común; lo mismo sucede en las instituciones públicas, por ejemplo la Ley Servir es un cambio a la gestión del talento humano en la administración pública, el cual fuere dispuesto por el gobierno de turno del presidente Ollanta Humala; sin embargo esta semiparalizado ya que se evidencia por parte de un sector una resistencia al cambio como es el caso del Congreso de la Republica y Poder Judicial, quienes para no verse afectados a la ley, emiten disposiciones que los exoneran del cumplimiento del mismo. Es así que se pueden mencionar un sin fin de disposiciones legales que disponen un cambio en la gestión pública, y que en la mayoría de casos caen en saco roto, puesto que no hay un órgano de control que se dedique a realizar el seguimiento y monitoreo del cumplimiento de las disposiciones y por si fuera poco se aúna a ello el alto grado índice de corrupción existente en nuestro país en todos los estamentos del estado.

Justificación teórica

La investigación se justifica teóricamente ya que, pese a la antigüedad de la teoría de la gestión del cambio, en el ámbito nacional son contados los estudios que aplicaron la teoría de resistencia al cambio, sin embargo en el extranjero sucede lo contrario, razón por la cual se considera que la presente investigación será un aporte más para este campo ya que de la revisión de la teoría se desarrolló el contenido del presente eligiendo para este caso el instrumento más idóneo para su aplicación. En cuanto a la variable de calidad de servicio, existen abundante teoría, así como estudios aplicados al campo en conjunción a la infinidad de variables

existentes en el medio, más no con la resistencia al cambio, cosa que es tema de investigación del presente.

Justificación practica

Mediante la investigación realizada se ha visto que aún no hay estudios en cuanto a la resistencia al cambio organizacional en la UGEL 03, pero que si hay estudios referentes a sus dimensiones e indicadores. La investigación en curso será de mucho aporte para la dación en las mejores condiciones del servicio a los usuarios internos de la UGEL 03, los cuales repercutirán en la atención a los usuarios externos, puesto que la permanencia en las instalaciones de la UGEL 03 será lo mínimo e indispensable, dado que la atención de sus trámites se agilizará como consecuencia de un servicio eficiente y eficaz. A la fecha se contabilizan 250

colaboradores que laboran en la UGEL 03 y para que se dé una buena gestión, todos y cada uno de ellos deben trabajar en armonía, constante coordinación y comunicación de la más efectiva para brindar un servicio de calidad al usuario y la satisfacción del mismo, fuere del tipo que fuere.

Justifica la elaboración del presente estudio, puesto que se podrá hacer una evaluación indirecta que defina la actitud frente al cambio, ya que la mayoría de los colaboradores que laboran en la UGEL N° 03 fueron seleccionados mediante pruebas de conocimiento y técnicos estándar, mas no pasaron por una pericia de este tipo, permitiendo así la definición del capital humano de excelencia en la UGEL 03.

Justificación metodológica

Para realizar la presente investigación partió de la aplicación de una metodología que inicia con la formulación de las hipótesis, objetivos y el problema de investigación, se desarrolló un marco teórico y posteriormente se adecuaron los instrumentos para cada variable, cabe precisar que estos fueron validados por juicio de experto y además son fiables, ya que se empleó el método de consistencia interna para su confiabilidad; es así que se procedió a recabar los datos, los cuales

fueron organizados y procesados con técnicas y procedimientos estadísticos de investigación científica. Razón por la cual se considera que el presente estudio aporta perspectivas del tratamiento de la resistencia al cambio y la calidad de servicio.

Justificación legal

En términos precisos la legislación Peruana no contempla en términos exactos la resistencia al cambio, sin embargo se tiene un acercamiento con la emisión de la Política de Nacional de Modernización de la Gestión Pública D.S. 004-2013-PCM, del 08 de enero del 2013, que dispone ciertas modificaciones en cuanto a funcionalidad del estado y que establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país; lo que lleva implícito es la gestión del cambio y consecuentemente sus temas desencadenantes y uno de ellos es la resistencia al cambio.

Asimismo, se ha de nombrar la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI en la cual Aprueban Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310, emitida en agosto del 2017, que en el punto 8.1.2 de la gestión del cambio, señaló "...el Titular de la entidad debe establecer un equipo de gestión del cambio..." con el fin de eliminar la resistencia al cambio a fin de permitir lograr resultados estipulados en el modelo, asimismo sean sostenibles en el tiempo. Cabe precisar que esta disposición evidencia un mayor acercamiento y precisión en cuanto al tema, sin embargo, solo son esbozos o pinceladas en cuanto a su desarrollo o tratamiento de la gestión del cambio, razón por la cual es efímero su aplicabilidad, quizás con el tiempo se ha de plasmar en un sistema administrativo o una oficina para el abordaje de este campo tan amplio y complejo a la vez. Por consiguiente, se rescata los denodados esfuerzos por parte de la Presidencia del Consejo de Ministros por tomar en cuenta la gestión del cambio y su aplicabilidad en la administración pública.

1.3 Trabajos previos

1.3.1 Antecedentes internacionales

Según Yaguana (2016) realizó un trabajo de investigación titulado: Determinación de elementos asociados a la resistencia al cambio organizacional en la empresa eléctrica Quito 2016, en el año 2016, realizado en la Escuela Politécnica Nacional de Quito, el objetivo de la investigación fue determinar los factores asociados a la resistencia al cambio organizacional en la empresa eléctrica Quito. El estudio de tipo descriptivo, cuantitativo, no experimental y transversal, la muestra fue censal y estuvo conformada por 221 trabajadores de la organización, quienes respondieron a tres encuestas (medición de la preparación al cambio de 12 ítems, y datos socio demográficos). La conclusión con respecto a la implicación de los resultados en los procesos de resistencia al cambio demostraron que existe relación entre las variables de compromiso, eficacia, reconocimiento y ajuste de valores en la preparación para el cambio, además argumenta que la organización debería tomar acciones que promuevan valores organizacionales e individuales y sobre todo el reconocimiento y hacerles participe para afianzar el compromiso con la estrategia de cambio en pos de conseguir la aceptación y preparación óptima, de manera que la resistencia al cambio disminuya.

Catalán (2016) realizó un trabajo de investigación titulado: Factores predominantes en la resistencia al cambio laboral en los colaboradores de recursos humanos de un ingenio azucarero ubicado en la costa sur de Escuintla, en el año 2016 para obtener la licenciatura en psicología industrial/organizacional (pd) en la Universidad Rafael Landívar, ciudad de Escuintla, Guatemala, el objetivo del estudio fue determinar cuáles son los factores predominantes en la resistencia al cambio laboral en los colaboradores de recursos humanos de un ingenio azucarero. El estudio es de tipo descriptivo, diseño no experimental de enfoque cuantitativo, la muestra fue de tipo muestreo censal y estuvo conformada por 39 colaboradores de recursos humanos, quienes respondieron a una encuesta de 28 ítems. La conclusión general de la investigación determinó que los factores predominantes en la resistencia al cambio en los colaboradores de recursos humanos de un

ingenio azucarero son: la resistencia individual, implementación de nuevas políticas y a las nuevas funciones.

López (2015) realizó un trabajo de investigación titulado: Factores laborales que crean resistencia al cambio en una empresa que presta servicios de mantenimiento industrial y construcción, ubicado en la costa sur de Escuintla, en el año 2016 para obtener la licenciatura en psicología industrial/organizacional (pd) en la Universidad Rafael Landívar, ciudad de Escuintla, Guatemala, el objetivo del estudio fue determinar los factores laborales que crean resistencia al cambio en una empresa que presta servicios de mantenimiento industrial y construcción. El estudio es de tipo descriptivo, diseño no experimental de enfoque cuantitativo, la muestra fue de tipo probabilístico estratificado y estuvo conformada por 30 colaboradores, quienes respondieron a una encuesta de 20 ítems. La conclusión general de la investigación determinó que de los cuatro factores estudiados; tanto los procesos de capacitación y políticas internas son los que presentan resistencia al cambio mientras que la cultura de seguridad industrial y procesos de operación son factores aceptables.

Arenas (2013) realizó un trabajo de investigación titulado: La resistencia al cambio y el aprendizaje organizacional innovador en instituciones educativas, en el año 2013 para obtener el grado de magister scientiarum en educación mención gerencia de organizaciones educativas en la Universidad del Zulia, ciudad Maracaibo, Venezuela, el objetivo del estudio fue establecer la relación de la resistencia al cambio y el aprendizaje organizacional innovador en los liceos del Municipio Escolar San Francisco 3 del estado Zulia. El estudio es de nivel Correlacional, diseño no experimental de enfoque cuantitativo, la muestra fue estratificada y estuvo conformada por 71 colaboradores, quienes respondieron a una encuesta de 39 ítems. La conclusión general de la investigación determinó que existe correlación entre las variables resistencia al cambio y aprendizaje organizacional, encontrándose un nivel de influencia significativa de una variable sobre la otra, detectándose un coeficiente de correlación positiva media de 0,694 basado en el coeficiente de correlación de Pearson.

García, Gómez y Londoño (2009) realizaron un trabajo de investigación titulado: Relación entre motivación y resistencia al cambio en personas que trabajan en una empresa del sector público, en Bogotá (Colombia), en la Universidad Católica de Colombia, ciudad Bogotá, Colombia, el objetivo del estudio fue encontrar la relación entre la motivación y la resistencia al cambio de los empleados que trabajan en una organización del sector público de Bogotá. El estudio es de nivel Correlacional, diseño transversal correlacional de enfoque cuantitativo, la muestra fue estratificada y estuvo conformada por 61 colaboradores, quienes respondieron a dos encuestas de 15 ítems para la variable motivación y 55 ítems para medir la resistencia al cambio. La conclusión de la investigación determinó que hay una correlación negativa de -0,224 entre los sub factores supervisión y liderazgo perteneciente a las variables de motivación internas y resistencia al cambio respectivamente.

1.3.2 Antecedentes nacionales

Peña y Prado (2018) realizaron un trabajo de investigación titulado: Resistencia al cambio y trabajo en equipo en el personal de la sede del gobierno regional de Ayacucho, 2016, para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad en la Universidad privada Norbert Wiener, ciudad de Lima, Perú, el objetivo del estudio fue determinar la correlación en grado y sentido existente entre la resistencia al cambio y el trabajo en equipo del personal de la sede del gobierno regional de Ayacucho, 2016. El estudio es de tipo aplicada, diseño no experimental, de nivel correlacional corte transversal de enfoque cuantitativo, la muestra fue de tipo probabilístico aleatorio y estuvo conformada por 71 trabajadores, quienes respondieron una encuesta de 16 ítems. La conclusión general de la investigación indicó que el nivel de correlación de Rho de Spearman fue de -0.420 indicando que existe una correlación moderada e inversa entre la resistencia al cambio y el trabajo en equipo del personal de la sede del gobierno regional de Ayacucho, año 2016; y además el valor de $p=0$, el cual es inferior al 5% de significancia. Así como también Se concluye que existe correlación moderada e inversa (valor de Rho = -0,478 y $p = 0,000$), entre los factores que afectan la participación y el trabajo en equipo del personal de la sede del gobierno regional de Ayacucho.

Según Cosio (2017) realizó un trabajo de investigación titulado: Inteligencia emocional del director y resistencia al cambio en los docentes de la IE Nicolás Copérnico del distrito de San Juan de Lurigancho. 2016, para obtener el grado de Maestro en administración de la educación, en la Universidad Cesar Vallejo, ciudad de Lima, Perú, el objetivo del estudio fue determinar si la Inteligencia emocional del director se relaciona significativamente con la resistencia al cambio en docentes de la institución educativa Nicolás Copérnico del distrito de San Juan de Lurigancho. El estudio es de tipo aplicada, diseño no experimental, de nivel correlacional corte transversal de enfoque cuantitativo, la muestra fue de tipo censal ya que estuvo conformada por 80 docentes, quienes respondieron a dos encuestas (Inteligencia emocional de 64 ítems y para la resistencia al cambio 15 ítems). La conclusión general de la investigación indicó que el nivel de correlación de Tau_b de Kendall es de -0.454, por lo que existe relación negativa entre las variables y está en el nivel de correlación moderada además el nivel de significancia bilateral $p = 0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; consecuentemente la Inteligencia emocional del director se relaciona significativamente y en forma negativa con la resistencia al cambio en docentes de la institución educativa Nicolás Copérnico del distrito de San Juan de Lurigancho 2016.

Lachi (2016) realizó un trabajo de investigación titulado: Análisis de la resistencia al cambio de los trabajadores de la dirección regional de salud Loreto, en las oficinas de economía y logística, periodo 2016, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad de la Amazonia Peruana, ciudad de Iquitos, Perú, el objetivo del estudio fue analizar la resistencia al cambio en los trabajadores de la dirección regional de salud Loreto, oficina de economía y logística, periodo 2016. El estudio es de tipo descriptivo, diseño no experimental transeccional, la muestra fue de tipo censal ya que estuvo conformada por 39 personas, quienes respondieron a una encuesta de 27 ítems.

La conclusión general de la investigación determinó que de los factores de resistencia lógica, psicológica y sociológica; la resistencia lógica es el factor que predomina en los trabajadores de la dirección regional de salud Loreto, oficina de economía y logística, además lo que destaca es el temor a que el cambio

organizacional pueda generar condiciones de trabajo no deseables, seguido de la oposición a un esfuerzo adicional para la consecución de los cambios organizacionales. Adicionalmente afirmó que existe resistencia al cambio cuando los cambios institucionales son efectivizados por lo miembros pero que no percibieron recompensas.

Ortega (2015) realizó un trabajo de investigación titulado: La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de “Alto de la Alianza” – Tacna, en el año 2013, para obtener el grado de Maestría en gestión empresarial en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, ciudad de Tacna, Perú, el objetivo del estudio fue determinar la influencia de la resistencia al cambio sobre la satisfacción del ciudadano en la municipalidad distrital “Alto de la Alianza” de Tacna. El estudio es de tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal de enfoque cuantitativo, la muestra fue de tipo probabilístico aleatorio y estuvo conformada por 64 trabajadores, quienes respondieron a dos encuestas: una para la variable de resistencia al cambio de 25 ítems y otra para la variable de desempeño laboral de 15 ítems. La conclusión general de la investigación según los resultados obtenidos, determinó que el valor de chi-cuadrado fue 7,591 (valor de $p = 0,474$) siendo el valor de p superior al 5% de significancia, lo que quiere decir que no existe influencia de la resistencia al cambio sobre el desempeño laboral en la Municipalidad distrital “Alto de Alianza” de Tacna, en el año 2013 por lo tanto la hipótesis es rechazada.

Chunga (2014) realizó un trabajo de investigación titulado: La resistencia al cambio y capacidades gerenciales en directivos y comerciantes del centro comercial de Bellavista, para obtener el grado académico de Maestro en administración estratégica de empresas en la Universidad Nacional del Callao, ciudad de Callao, Perú, el objetivo del estudio fue determinar si la resistencia al cambio influye en las capacidades gerenciales de los directivos y comerciantes del centro comercial de Bellavista. El estudio es de tipo descriptivo y correlacional con un enfoque cualitativo, diseño aplicada y transeccional, la muestra fue probabilística aleatoria y estuvo conformada por 158 personas, quienes respondieron a una

encuesta de 22 ítems. La conclusión general de la investigación determinó que existe correlación entre las variables resistencia al cambio y capacidades gerenciales en directivos y comerciantes del centro comercial de Bellavista, encontrándose entre estas dos variables ordinales que existe una asociación positiva de 0.832 según la correlación de Rho Spearman y el nivel de significancia $0 < 5\%$, por lo tanto, existe asociación entre las dos variables.

1.4 Teorías relacionadas al tema

1.4.1 Bases teóricas de la resistencia al cambio

Para el desarrollo de la presente investigación es necesario contextualizar el tema en materia, que en este caso es el cambio organizacional. Según Chiavenato (2007) consideró que el cambio:

Es la transición de un estado a otro diferente y que ello implica ruptura, transformación, discontinuidad, interrupción además de que el cambio es una constante en este mundo actual y es necesario que las organizaciones de hoy estén preparadas para asumir y adaptarse a ese cambio. (p. 349).

Desde tiempos remotos el mundo y la humanidad se vieron inmersos a un sin fin de cambios tanto climatológicos, tecnológicos, económicos, sociales, políticos, etc. y actualmente se siguen dando en todos los ámbitos de la vida y por consiguiente la adaptación de la persona también tiene que ser constante.

Asimismo (Robbins y Judge, 2009, p. 620). Indicaron que la implicancia de este cambio afecta en el desenvolvimiento de la institución es decir puede contar con los medios disponibles tanto organizacionales, así como la disposición de su personal para hacerle frente, sin embargo, una de las reacciones es la resistencia por parte de su personal lo cual retrae el desarrollo del cambio la institución. En términos generales el cambio organizacional implica un proceso y según Robbins y Judge (2009) hace referencia a las 3 fases del cambio organizacional, las cuales son descongelamiento, el desplazamiento y recongelar, es decir, se parte de un

estado estático impulsada a una acción que genera un sin fin de reacciones a las que se ven afectas y finalmente la posesión o cambio adscrito a la organización. Es evidente que a lo largo del tiempo diversos autores han colaborado con la identificación de pasos y/o actividades en cada fase, pero todos bajo el esquema propuesto por Kurt Lewin.

Sin embargo, cabe resaltar que en las últimas tres décadas se ha abordado este tema con la finalidad de desarrollar con mayor amplitud el cambio organizacional, en ese sentido Pérez, Vilariño, y Ronda hicieron un estudio muy interesante en la cual analizan los conceptos del cambio organizacional y de las cuales se extraen aquellos que van acorde la presente investigación: Según Lewin, 1943, citado por Pérez, Vilariño, y Ronda (2016) afirmó sobre el cambio organizacional que:

Es una modificación de las fuerzas que mantienen el comportamiento de un sistema estable, por lo que dicho comportamiento es producto de dos tipos de fuerzas: las que ayudan a que se efectúe el cambio (fuerzas impulsoras) y las que se resisten a que el cambio se produzca (fuerzas restrictivas) que desean mantener el statu quo. (p. 288).

A pesar de la antigüedad, es un concepto coherente y vigente puesto que abarca tanto el aspecto individual como organizacional frente al cambio, es decir, parte de una concepción sistémica porque todo es una consecución de procesos cíclicos que forman un sistema y esa es la razón de su vigencia considerada base de la gestión del cambio.

Por otro lado, según Beckhard, 1983, citado por Pérez, Vilariño, y Ronda (2016) afirmó que el cambio organizacional:

Es un esfuerzo planificado, de toda la organización, y controlado desde el nivel más alto, para incrementar la efectividad y el bienestar de la organización mediante intervenciones planificadas en los procesos de la organización, aplicando los conocimientos de las ciencias de la conducta. (p. 288).

Básicamente referido al cambio a nivel organizacional y sus repercusiones para con ella misma, a su vez relacionada con la conducta, comportamiento del personal y sobre todo lo interesante es recalcar que hay una dirección y control instituida en el responsable del nivel más alto de la organización, ya por allí se da cierta certidumbre de la consecución de los objetivos siempre y cuando el personal a cargo sea el idóneo.

Asimismo, Reyes y Velásquez, 1999, citado por Pérez, Vilariño, y Ronda (2016) aseveraron que el cambio organizacional: “es la capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufra el medio ambiente interno o externo, mediante el aprendizaje” (p. 289). Refieren un concepto más teórico y la reacción de las organizaciones frente al cambio, es decir, la adaptabilidad y la resiliencia frente a los cambios de diferente índole gracias a la predisposición que tienen, ello se debe a la aplicación del conocimiento que posee de su accionar frente a situaciones de igual índole y además porque si no lo hacen esta por seguro la decadencia de la organización y por ende su desaparición

Además, Marin y Marin, 2014, citado por Pérez, Vilariño, y Ronda (2016) sostuvieron que el cambio organizacional es “la adaptación de las organizaciones a diversas transformaciones que pueden sufrir en su ambiente interno o en su entorno” (p. 289). El tema de fondo es la adaptabilidad que asume la organización para seguir operando en el mercado, es decir, en este mundo cambiante o se adecua o desaparece y quienes lo entienden así son partícipes de una larga trayectoria en su organización.

En consecuencia, se afirma que las principales teorías mencionadas guardan relación con el estudio, puesto que se consideró que el cambio es un proceso que involucra la participación de toda la organización, es decir, que todo su activo está en juego, tanto tangibles como intangibles, cabe precisar que para afrontar un proceso de cambio es necesario contar con recursos financieros, insumos, materiales, así como la disposición del personal y la cultura de toda la organización, para así afrontar de la mejor manera estos desafíos que se dan en el mundo actual. Sin embargo, hay que señalar que para un mejor control y gestión

del cambio organizacional es prioritario tener la concepción del mismo como un sistema, ello constituirá la base para su buena gestión y éxitos para la organización. Bajo esta contextualización se desarrolló la concepción de resistencia al cambio como una reacción frente al cambio organizacional, en tal sentido se tomó como referencia para la presente investigación la teoría propuesta por Oreg (2003) quien indicó que la resistencia al cambio se conceptualizó como una disposición para resistir al cambio y revelar su estructura subyacente, definidos en cuatro factores: (a) Búsqueda rutinaria, (b) Reacción emocional, (c) Enfoque a corto plazo y (d) Rigidez cognitiva. Estos factores pueden conceptualizarse como reflejo de aspectos conductuales, afectivos y cognitivos de la resistencia al cambio (p. 683). Básicamente referidos al aspecto conductual de la persona, es decir su actitud y aptitud y quizás va más allá de lo organizacional porque hay que recordar que cada persona es un mundo por ende no se descarta tener un enfoque definido y control del comportamiento organizacional.

En ese sentido Dailey (2012) definió:

La personalidad, que hace que cada individuo sea único, es un concepto complejo y multidimensional (...) las diferencias individuales se definen como los aspectos básicos de la personalidad, a partir de los cuales se puede predecir (o explicar) lo que las personas hacen en el trabajo. (p. 1/15).

Al respecto esta posición es un respaldo a la teoría de Oreg, dado que, en una organización, el capital humano es considerado uno de los pilares, a su vez motor impulsor hacia la consecución de los objetivos y por ende se debe tener bastante cuidado y gestión del mismo. Este fue un punto de partida para la realización del presente estudio, es decir, el individuo es el núcleo u origen innato de la resistencia que ya trae consigo una carga y es a quien se debe de estudiar o alinear a la visión y perspectiva de la organización para alcanzar el éxito.

Ya en el campo de la resistencia al cambio Robbins (2004) lo definió como: "las fuentes individuales de resistencia al cambio residen en características humanas básicas como percepciones, personalidad y necesidades" (p. 559). En

una organización el área encargada de la gestión del talento humano es el área de recursos humanos, quien tiene la ardua tarea seleccionar el personal idóneo que formará filas en la organización, a su vez tendrá que de identificar qué tipo de capital posee y tratar de alinearlos en el sentido u horizonte del cambio a través de diferentes herramientas de coaching y capacitación para afianzar la visión y cultura organizacional de la empresa.

Mientras que Robbins y Judge (2009) afirmaron acerca de la resistencia al cambio lo siguiente: “nuestros egos son frágiles y es frecuente que veamos al cambio como algo amenazador” (p. 622). Esta concepción tiene la razón, puesto que la resistencia al cambio es inherente a la persona, porque los seres humanos son seres de hábito y salir de ese estado de calma, quietud y confort implica disponibilidad, aceptabilidad, resiliencia y sobre todo ser consecuente, ya que el futuro es incierto y es eso lo que atemoriza y amenaza el estado actual del individuo.

Del mismo modo Robbins y Judge (2009) plantearon que:

En cierta forma, la resistencia al cambio es positiva. Hace que el comportamiento sea más estable y predecible. Si no hubiera cierta resistencia, el comportamiento organizacional adoptaría las características de un azar caótico. La resistencia al cambio también es una fuente de conflicto funcional (...). Pero hay una desventaja definida a la resistencia al cambio, y es que obstaculiza la adaptación y el progreso. (p. 622).

El carácter positivo de la resistencia difiere del resto de concepciones, puesto que siempre se ve como una reacción negativa, mientras que en este caso se ha de ver una oportunidad ya que las resistencias evidente que muestran los empleados, es más fácil de manejar porque se pueden tomar las medidas necesarias para hacer frente y mitigar su repercusión en la consecución del cambio establecido, mientras que la resistencia encriptada o silenciosa, este se hace evidente en las consecuencias negativas o nefastas para la organización. Por eso la mayoría de los autores indican la importancia de la comunicación clara y precisa en relación al cambio que se pretende implantar.

Así mismo Robbins (2004) afirmó que en la resistencia al cambio:

Los gerentes cumplen la función importante en el cambio organizacional y muchas veces fungen como agentes de cambio. Sin embargo, los gerentes se pueden topar con la resistencia de los empleados a los cambios. A fin de cuentas, un cambio representa ambigüedad e incertidumbre o amenaza ejemplo " estado de las cosas. (p. 633).

Al respecto cabe precisar que las personas son seres de hábito, es decir, se acostumbran a la rutina y cotidianidad y un cambio repentino en alguna de las actividades que realizan generarán cierto rechazo o incomodidad, las cuales podrán ser superadas según las circunstancias y predisposición de aceptación del cambio por parte de ellas. En el ámbito organizacional los gerentes o altos directivos, son los llamados a liderar el cambio y hacer frente a ello estableciendo coherentes y eficientes lineamientos a fin de involucrar a todo el personal y llegar al objetivo trazado, de lo contrario simplemente será un fracaso tras otro.

Así mismo Quirant y Ortega (2006) afirmaron que:

La resistencia al cambio constituye una conducta natural del ser humano ante cada situación de cambio, ante cada propuesta diferente, ante todo aquello que dista en alguna medida de nuestro esquema de pensamiento y de acción vigente. Los obstáculos para el cambio son factores ambientales que dificultan la aceptación y la aplicación del cambio. (p. 52).

En efecto esta afirmación tiene mayor acercamiento a una definición natural orientado a la actitud del ser humano, pues quien no se ha mostrado disconforme frente a cambios inesperados en la vida cotidiana ya que la persona se ciñe a una rutina en todo momento desde que se despierta para poder ir al trabajo, escuela, universidad, etc. y cambiar dichos hábitos, al principio lo molestan, fastidian; pero al final lo aceptan y adoptan ese nuevo patrón; lo mismo sucede en las

organizaciones y ya depende de una manera individual como se afronta ese cambio, es decir, la aptitud y actitud de la persona.

Existen diversas teorías sobre la gestión de la resistencia al cambio y ello depende del tipo de personal con el que cuenta así como diversos factores que engloban la organización; sin embargo los administradores deben identificar los focos de resistencia e implementar estrategias y acondicionarlas de modo que el personal colabore en la consecución del cambio, un psicólogo debe apoyar esta labor con el único fin de alinear la participación en la organización y trabajar en conjunto para que la consecución del objetivo y/o meta del cambio se logre; y si por el contrario el personal no muestra predisposición o aptitud para el cambio y persiste en su resistencia, entonces solo queda el retiro del mismo, eso en el peor de los casos; mientras que lo más salomónico sería la asignación de otras labores que no involucren el cambio de la organización.

Dimensiones de la resistencia al cambio

En el modelo de Oreg (2003), llamado escala de disposición a la resistencia al cambio o RTC por sus siglas en inglés (Resistance To Change), propuso un estudio de la resistencia basándose en el patrón individual, es decir su actitud y aptitud. La disposición a la resistencia al cambio se integra de cuatro dimensiones denominadas: búsqueda de la rutina, reacción emocional, enfoque a corto plazo y rigidez cognitiva.

Estas cuatro dimensiones se operacionalizaron en un cuestionario de 17 ítems diseñados en base a los componentes afectivos, cognitivos y conductuales para determinar la tendencia de un individuo para resistir o evitar realizar cambios. En base a su estudio realizado, Oreg (2003), determinó las cuatro dimensiones del modelo, las cuales fueron validadas y tienen las siguientes fuentes identificadas: (a) renuencia a perder el control, referido a que el cambio es desconocido por ende los trabajadores tienen incertidumbre, mientras que lo habitual les permitía tener el control de lo que hacían por eso les es difícil dejarlo; (b) Rigidez cognitiva, referido a la inflexibilidad frente al cambio; (c) falta de resiliencia psicológica, referido a la falta de adaptabilidad frente al cambio; (d) intolerancia al periodo de ajuste

involucrado en el cambio, referido a la poca tolerancia frente a los cambios en un periodo corto; (e) preferencia por niveles bajos de estimulación y novedad, referido a la poca o nula búsqueda de cambios o nuevas maneras de realizar las labores; (f) Renuencia a viejos hábitos, consiste en el apego a los hábitos y el difícil y escaso desapego de ellos.

Primera dimensión: Búsqueda de la rutina:

Para Oreg (2003) la búsqueda de la rutina “se refiere al grado en el que los individuos prefieren las tareas, procedimientos y ambiente altamente predecibles” (p. 680). Referido al hábito y cotidianidad que adoptan las personas ante la ejecución de alguna actividad o tarea, que en muchas ocasiones genera distorsión, apaciguamiento y accionar repetitivo, es decir establecen su zona de calma y confort y que en muchas ocasiones les es difícil abandonarlos.

Robbins y Judge (2009) definieron el hábito como: “a fin de resolver las complejidades de la vida nos basamos en hábitos o respuestas programadas. Pero cuando nos enfrentamos al cambio, esta tendencia a responder en la forma acostumbrada se vuelve una fuente de resistencia” (p. 622). Básicamente se ha considerado el hábito como un agente de primer nivel, es decir, es lo primero que se establece en el comportamiento humano, cuando por lo contrario sería mejor estar en alerta ante alguna eventualidad o encontrar mejores opciones y nuevas soluciones en la realización de las diferentes actividades asignadas.

Aamodt (2006) señaló que: “esta resistencia es comprensible, ya que los empleados se sienten cómodos haciendo las cosas de la manera usual. Pueden temer que el cambio genere condiciones laborales y resultados económicos menos favorables que a los que están acostumbrados” (p. 516). Se evidencia un apego a la rutina como suele suceder en todo comportamiento individual y colectivo por innata naturaleza para todo ser humano y más aún si existe la premura de cumplir con una cuota diaria; pese a ello, esto no deja que se puedan explorar nuevas formas y maneras de realizar ciertas acciones. En muchos casos el apego a la rutina ha generado grandes pérdidas y fracasos a las mejores organizaciones;

razón por lo cual, la moraleja aprendida es la búsqueda de mejores resultados y sobre todo la adaptabilidad frente a los cambios del entorno.

Indicadores

Renuencia a renunciar a los viejos hábitos

Preferencia por los bajos niveles de estimulación y novedad

Segunda dimensión: Reacción emocional

Según Oreg (2003) la reacción emocional, “refleja el malestar, la ausencia de entusiasmo y la ansiedad que el individuo experimenta al enfrentarse a los cambios” (p. 680), definitivamente las reacciones que puede tener una persona son innumerables, básicamente dependiendo del tipo de estímulo que reciba, pero siendo las más comunes podrían estar enmarcadas en un campo negativo, todo depende de los valores, virtudes y defectos del mismo los que lo definen. Frente a los diferentes estímulos que existen en el medio laboral, las reacciones deberían ser homogéneas y para ello el área de recursos humanos debería estar en constante monitoreo en cuanto a salud emocional y laboral por parte de sus empleados.

Mientras que Zimmerman (2011) consideró que la reacción emocional “son las reacciones a los estímulos externos que afectan al individuo en un espacio y tiempo determinado, por consiguiente, pasado el efecto hace que vuelva a su estado natural” (p. 285). Al respecto se trata de una especificación en tiempo y espacio, es decir, las reacciones de una determinada generación serán diferentes a las de otra a nivel macro por así decirlo y particularmente sucede lo mismo con las personas, pero casi siempre obedecen a un agente o factor estimulante; ante ello algunas organizaciones capacitan a su personal en temas de inteligencia emocional; tema que tiene que ver directamente con las acciones y reacciones de los individuos en un entorno establecido, y en este caso el organizacional.

Indicadores

Renuencia a perder el control

Tercera dimensión: Enfoque a corto plazo

Oreg (2003) afirmó en cuanto al enfoque a corto plazo que: “aborda el grado en el que los individuos se preocupan por los inconvenientes y molestias que el cambio trae consigo, en lugar de centrarse en los posibles beneficios y la comodidad que podría llevar a largo plazo” (p. 681), referido básicamente a la representación y tendencia en un corto periodo de tiempo, es decir, el personal se preocupa por resaltar y poner énfasis en los resultados negativos y tropiezos con la ejecución del cambio, que como es de conocimiento general todo cambio implantado necesita un periodo de prueba, acondicionamiento a la organización y por ende los resultados satisfactorios serán efectivos una vez transcurrido el periodo de prueba establecido. Esta situación es casi constante en la mayoría de organizaciones que no mantienen constante comunicación de la gestión el cambio puesto que el trabajador no concibe la información completa, es decir tiene una perspectiva equivocada de cómo se está llevando el proceso de cambio.

Robbins (2009) se refirió al enfoque a corto plazo como: “definir los parámetros en un plazo establecido, para posteriormente medirlos y cuantificarlos, para tener control de los mismos” (p. 275). Es claro la mención de control y seguimiento de los patrones en un lapso de tiempo determinado para obtener resultados. Un concepto parecido lo definen Robbins y Judge (2009), referido a la seguridad, puesto que el personal siente que el cambio pone en riesgo su seguridad de permanencia en el trabajo, lo que le significa una repercusión directa en el factor económico y de cierto modo tiene razón; pero sí se considera capaz, competente y calificado, éste sabrá adaptarse al cambio y hacerlo efectivo. Es probable que las personas con mucha necesidad de seguridad se resistan al cambio porque esta amenaza su sentimiento de seguridad, lo que consecuentemente se traduce en un obstáculo para los fines del cambio organizacional; cuando por el contrario es necesario que apoyen a la ejecución del mismo y así tener el control y gozar de los resultados y beneficios para la organización una vez implantado el cambio.

Indicadores

Intolerancia al periodo de ajuste involucrado en el cambio

Cuarta dimensión: Rigidez cognitiva

La rigidez cognitiva Oreg (2003) lo definió así: “se refiere a la inflexibilidad en el pensamiento y la dificultad para aceptar nuevas ideas, perspectivas y métodos” (p. 681). Pese a servir para la consecución de los objetivos, a veces la inflexibilidad es negativa, puesto que es como programar a una máquina y esta no discierne las diferentes situaciones que puedan suscitar, es allí cuando se torna en un obstáculo y más aún si impide la realización de diferentes cambios.

Indicadores

Rigidez Cognitiva

Falta de resiliencia psicológica

1.4.2 Bases teóricas de la calidad de servicio

Para el desarrollo de la presente investigación se hace necesario especificar la definición de Calidad y Calidad de Servicio, que a simple vista pareciera lo mismo, dado que hablar de calidad es amplio dado que tiene muchas aristas, mientras que calidad de servicio es más específica y además es parte de la calidad, por consiguiente, se hace la precisión. El desarrollo de la calidad en la historia de la humanidad tiene larga data, un punto de partida puede considerarse la antigua Babilonia, con la creación del código Hammurabi (1752 A.C.) y hasta nuestros días, con la gestión de la calidad total o excelencia que se da a partir de 1990 y que aún tiene auge y más con el adelanto en las tecnologías de la información y comunicación (TIC).

En la década de los 50 Deming, considerado el “padre de la calidad” aportó al tema con sus catorce puntos, con la cual demuestra la importancia de la participación de la dirección y de las personas para la gestión de la calidad, asimismo introduce el control estadístico para encontrar la causa y eliminar la variabilidad que produce el defecto. Deming hizo una aproximación de calidad como “Un producto o servicio tiene calidad si ayuda a alguien y goza de un mercado sustentable” mas no lo definió.

Juran, 1986, citado por Carro y González (2012) quien señaló en cuanto a la calidad que es la, “adecuación para el uso” (p. 5), en el sentido de que la calidad representa el uso del producto, es decir que cumpla el objetivo para el cual fue creado o diseñado, así como también comprende las acciones que serán las especificaciones que deben cumplir los productos o servicios para satisfacer la oferta, basándose en la trilogía: Planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad. Lo que genera una visión sistémica de la calidad, es decir, desde la planificación de la concepción de la idea, sus procesos e interacción de cada uno de ellos hasta finalmente participar de la disposición del bien o servicio, previo a todo ello también está el control de calidad.

Crosby, 1979, citado por Carro y González (2012) quien planteó que: “con el compromiso de la dirección y el empleado, se pueden lograr grandes pasos en el mejoramiento de la calidad” (p. 5), esta concepción básicamente hace referencia a la buena relación que debe existir entre la organización y los empleados teniendo en cuenta la lealtad y el compromiso para con la organización en el cumplimiento de sus objetivos, ello no se logra de la noche a la mañana como por arte de magia, sino por lo contrario hay un trabajo previo y arduo que realizar e implica la conjunción de ambos actores y sobre todo que el empleado tenga la predisposición a esta adhesión, siendo el común denominador el ganar y ganar.

Para Ishikawa, 1986, citado por Duque (2005) quien mencionó que: “calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.” (p. 67), es decir, calidad es un holístico desde la concepción del bien o servicio y todos sus componentes para su consecución en todos los aspectos, es decir, todo detalle sean ideas, equipos, personas, gerencia y know how de la organización que hará efectivo la existencia del mismo; en conclusión la calidad es la percepción del cliente referente a las características técnicas, costo y funcionalidad del producto o servicio recibido.

Asimismo, Feigenbaum, 1991, citado por Chiavenato (2007) quien planteó que: "lo total de las características de un producto o servicio referentes a marketing, ingeniería, manufactura y mantenimiento, por las cuales el producto o servicio, cuando en uso, atenderá las expectativas del cliente" (p. 506). Esta perspectiva también es una constante en las principales definiciones de calidad por lo que se concluye en que definitivamente todos los procesos son importantes y constituyen un constructo para la consecución u obtención del producto o servicio que se ofrecerá al mercado, el cual debe cumplir los estándares, expectativas y requerimientos del mismo en tal sentido llevará consigo la impresión de calidad en todos sus procesos de producción.

Tras la conceptualización de la calidad para la presente investigación. La calidad de servicio es básicamente un enfoque a los clientes, en tal sentido existen seis modelos, de los cuales dos modelos son representativos: el primero denominado el modelo Nórdico de Gronroos y el segundo denominado modelo SERVQUAL Parasuraman Zeithaml y Berry.

Según Gronroos, 1984, citado por Balmori y Flores (2014) señaló "la calidad percibida de un servicio en particular será el resultado de un proceso de evaluación (...) donde el cliente mide el servicio percibido contra el servicio esperado. El resultado de este proceso será el de la calidad percibida" (p. 196). Esta concepción es lo que sucede a diario al momento de adquirir un bien o servicio las personas esperan que este satisfaga y supere sus expectativas para poder emitir un juicio acerca del servicio, es decir, es la contrastación del servicio esperado frente al percibido, pese a que esta teoría es legítima y valedera, no es tan usado por la falta de instrumentación que permita su medición y aplicabilidad.

Cabe precisar que para la complementación de la presente investigación la definición de la calidad de servicio se basa en el modelo Norteamericano denominado Modelo SERVQUAL de Parasuraman Zeithaml y Berry (1988) quienes refirieron que es "Un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio" (p. 15). Se evidencia que el servicio es la parte conminatoria de todos los procesos seguidos protocolarmente para ofrecer un bien o servicio de calidad

dentro de los patrones estándares, es decir, la percepción alta o la excelencia del servicio frente a las expectativas previas y la percepción del desempeño del servicio que se recibió, que a su vez es subjetiva frente a la tangibilidad y objetividad de un producto, asimismo en cuanto a la medición la calidad de servicio es difícil, dado su fugacidad y sobre todo su intangibilidad.

Según Pizzo, 2013, citado por Solórzano, y Nereida (2013) quien mencionó que es el expertis o estrategia desarrollado para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes para brindarles un servicio adecuado, ágil, flexible, útil, oportuno y confiable por encima de imprevistos, de modo que el cliente perciba una atención única y personalizada y que está por encima de lo que se esperaba recibir, en consecuencia la redituabilidad para la organización está asegurada y por ende su incremento porque se entiende que ya es una práctica constante por ello el expertis.

Galviz, (2011) definió la calidad de servicio:

Como un compuesto de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precios justos, etc.) evaluados por lo clientes en relación a un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas” (p. 44).

Por consiguiente, este concepto engloba la calidad de servicio que va más allá de realizar la constitución de especificaciones, sino que a razón de visionario tiene que cubrir las expectativas intrínsecas del cliente para lograr la satisfacción del mismo.

Sánchez y Sánchez (2016) afirmaron que: “la calidad en el servicio tiene un efecto en la satisfacción del cliente, la lealtad y la intención de compra; por lo que se traduce en factor decisivo para construir relaciones a futuro con los clientes” (p. 111). Básicamente hacen referencia a un enfoque de algo supremo que a su vez es intangible pero decisivo e incisivo para que se concrete la famosa transacción y que sea de agrado y satisfacción del cliente, por si fuera poco, se espera la

fidelización del cliente, claro está que antes a este hay un efectivo cumplimiento de calidad en todos los procesos, de lo contrario nada de lo que se espera se conseguirá porque hay que recordar que todo es un macro sistema y todo tiene que funcionar a la perfección.

Por otro lado Tigani (2006) afirmó que : “la percepción de la calidad del servicio está totalmente ligada a la cultura del cliente” (p. 38), al respecto se afirma esta concepción dado que en el mundo los estándares de calidad son diferentes, es más, localmente se puede ser testigo de dicha cualidad que poseen los consumidores, por ende las organizaciones han de observar su entorno y para eso está el famoso estudio de mercado y en base a los resultados se definen las expectativas de los clientes y los parámetros de calidad, pero con la salvedad de que si se trata de una organización que aplica los estándares y parámetros internacionales no cabría la idea de reducirlos puesto sería un modelo a seguir he incursionaría en ese nuevo mercado y es más impulsaría la concepción de cultura de calidad para ese ámbito.

Asimismo, Tschohl (2008) mencionó que la: “calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa” (p. 14). Al igual que las referencias anteriores, este autor también coincide en el enfoque sistémico por así decirlo ya que la calidad de servicio se da desde la concepción de la necesidad del mercado y en base a ello parte el diseño, planificación, producción, control y servicio post venta hasta la satisfacción del cliente; cabe precisar que en el desarrollo de cada proceso por así decirlo tiene la complejidad y tratamiento especial de cada especialista de la materia.

La calidad está relacionada a la excelencia y por ende genera beneficios tanto a los clientes, proveedores, accionistas, empleados y de la sociedad en pro de búsqueda de la mejora continua con el compromiso de todos los miembros de la organización y la sociedad, es decir, se hace evidente el principio de ganar y ganar en la cual todos los integrantes del sistema serán beneficiados por consiguiente se aspira a un funcionamiento armónico y perfecto.

Tal cual lo afirmo Tigani (2006):

La excelencia en servicio, solo es posible cuando la satisfacción de las expectativas del cliente ha sido superada. Ignorar cuales son los valores de los clientes es una actitud arrogante y descuidada, porque el valor es lo que realmente motivará una transacción y sin embargo es subjetivo. (p. 13).

Como es evidente, este punto de la excelencia es la cúspide o coronación a toda la ejecución de un proceso contextualizado en el enfoque sistémico y como ya se mencionó párrafos atrás que engloba todo el proceso de comercialización y más que adivino se tiene que estar a un paso delante de las nuevas expectativas y necesidades del cliente y para ello existen las diferentes disciplinas y ciencias de apoyo. En tal sentido tal cual lo define Tigani, se hace imperante conocer esas necesidades y expectativas dado que representa una verdadera oportunidad para el mercado. Las organizaciones que lideran los diferentes rubros han sabido explotar esa nebulosa, que los ha colocado en la primacía del mismo.

Un sistema de calidad está comprendido como un engranaje y funcionamiento preciso de cada parte integrante de modo que es un sistema reflejado en un ente físico, el sistema comprende la estructura organizacional conjuntamente con la planificación, los procesos, los recursos y los documentos que se necesitan para alcanzar los objetivos de la organización. Su implantación permite a la organización obtener procesos engranados y determinados de modo que esta sea capaz de certificarse y alcanzar estándares a nivel mundial y ser referente en el medio, porque la calidad está presente desde el inicio hasta el final, así como también se deben determinar las líneas de mejora continua hacia las cuales orientaran sus esfuerzos. En síntesis, el sistema de calidad se encuentra condicionado por el tipo de organización con la que se cuenta, tipo y naturaleza del producto o servicio que brinda, los recursos materiales y humanos y con una funcionalidad única que gira en torno a la satisfacción del mercado, clientes específicamente.

Dimensiones de la calidad de servicio

Según Parasuraman Zeithaml y Berry dimensionan a la calidad de servicio en: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y bienes tangibles.

Primera dimensión: Fiabilidad

Parasuraman et al. (1988) definieron la fiabilidad como: “capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa” (p. 23). Son tres las condicionantes que se tiene que cumplir para ser fiables, es decir, está el tiempo que se tiene para la realización de la actividad considerando que sea de manera segura y exacta, entonces ya de por sí hace hincapié al cumplimiento de un estándar o protocolo ya establecido y que debe darse de una manera tal que se llegue al objetivo. Orientado básicamente a la seguridad, certeza del cumplimiento de los objetivos establecidos, ya sea a nivel general o particular porque no hay que olvidar que todo está inmerso en un proceso integrante de un macro sistema, en tal sentido todo debe funcionar o cumplir los objetivos para los que fueron creados o establecidos. En este caso se hace énfasis en el cumplimiento de la promesa, es decir, si un producto o servicio tiene ciertas particularidades, entonces esas deben ser comunicadas al cliente, de modo que no se sienta estafado o engañado al final del uso de algún producto o servicio.

Druker, 1990, citado por Duque (2005) concluyo que “(...) fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento” (p. 69). Ya para complementar a los conceptos anteriores recalca la realización del servicio de la manera correcta desde el inicio, es decir, aplicar la calidad que es simplemente el cumplimiento de los estándares, así como el óptimo funcionamiento de los complementos como maquinarias, procesos, protocolos y todos los recursos necesarios disponibles para ello.

Tschohl (2008) afirmó sobre la fiabilidad: “confiabilidad significa que los empleados poseen las habilidades y capacidades necesarias para responder con precisión a las expectativas, de tal forma que, en la práctica diaria, la entrega del

servicio satisfaga o exceda las expectativas de los clientes” (p. 71), en la práctica es necesario que haya una relación horizontal entre la organización y los empleados de manera tal que se refleje en la atención de calidad al usuario final, que en este caso es el cliente; y además porque se necesitan las ordenes claras y precisas de la organización para que el empleado las pueda cumplir al 100 % dado la lealtad y compromiso existente entre ellos y sobre todo por la constante capacitación y reconocimiento que reciben por parte de la organización.

Galviz (2011) planteó sobre la fiabilidad que: “es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Implica el cumplimiento de la promesa de servicios y una prestación sin errores” (p. 47). Al igual que los conceptos anteriores implica el cumplimiento de un servicio con los estándares de calidad establecidos de manera que forje la certeza de su constitución, lo que trae consigo es que para que se dé ese cumplimiento, es imprescindible que el personal esté debidamente capacitado para realizar su trabajo de la mejor manera posible, es decir, eficaz y eficientemente.

Indicadores

Plazos de atención

Desempeño correcto

Confianza

Segunda dimensión: Tiempo de respuesta

Parasuraman et al. (1988) definieron el tiempo de respuesta como la “voluntad de ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido”. (p. 23). Ya en el campo del servicio en sí todo gira en torno al cliente y básicamente en que esté debidamente informado en cuanto al producto o servicio que brinda una organización, es decir, el personal tiene que tener la calidad y cualidad de servicio para orientar de la manera correcta y absolver las dudas y expectativas de los clientes en el momento oportuno, y quizás para ser más exacto este apoyo compite con el tiempo, en tanto que más pronta la respuesta, se habrá ganado la batalla, puesto que para la

organización la satisfacción de un cliente define el éxito y la repercusión del servicio en términos adhesión de nueva clientela por así decirlo.

Druker, 1990, citado por Duque (2005) aseveró en cuanto al tiempo de respuesta que "(...) se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos" (p. 69). Referido al apoyo que se debe brindar a los clientes en el momento que más necesitan, ya sea para absolver sus dudas o alguna sugerencia y conste que para todo ello el personal debe estar capacitado de modo que la respuesta es inmediata y no recurrir a terceros y así sucesivamente, salvo situaciones extremas, pero para ello se tienen los planes de contingencia y en este caso se ha de recurrir al inmediato superior. Es más, algunas empresas ya tienen estipulado en cuanto tiempo es la atención al cliente, así como también el tiempo de atención a sus quejas o reclamos.

Galviz (2011) afirmó lo siguiente con respecto al tiempo de respuesta: "disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Es tener el deseo de servir al cliente oportunamente. Es hacerle ver al cliente que sus negocios se aprecian y quieren" (p. 47). Esta conceptualización también está orientado al apoyo que se debe brindar al cliente desde el primer momento, es decir brindar y hacer ver y resaltar esa disposición de prestación para con el cliente, y esa misma concordancia se debe reflejar en toda la organización para que las percepciones por parte del cliente sean las mejores ya que ello constituye una marca de la organización. Con el mundo globalizado esa pronta respuesta tiene que cubrir todas las vías de comunicación, las mismas en las que incursiona la organización para mantenerse a la línea de las Tecnologías de la información.

Indicadores

Precisión de la información

Atención al usuario

Disponibilidad de personal

Tercera dimensión: Seguridad

Parasuraman et al. (1988) afirmaron en cuanto a seguridad como el: “conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza” (p. 23). Consecuentemente es la certeza de realizar la acción en pos de cumplir con el objetivo encomendado, es decir, brindar un buen servicio que posteriormente se viera reflejado en la fidelización del cliente o usuario porque le fue transmitida la percepción de confianza que los empleados proyectaron al brindar un producto o servicio.

Druker, 1990, citado por Duque (2005) aseveró que la:

Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción. (p. 69).

Una cualidad que todo cliente posee es una necesidad por satisfacer y es esa oportunidad que toda organización debe saber aprovechar a través del servicio que brindan sus empleados debe proyectar seguridad, la cual debe ser percibida por el cliente de modo que quede satisfecho en todo sentido.

Tschohl (2008) afirmó sobre la seguridad que: “los clientes dicen que los empleados deberían conocer todos los detalles de su trabajo, mostrarse corteses y proyectar confianza en el servicio que ofrecen” (p. 144). Es necesario conocer las bondades o beneficios de un producto o servicio en venta, para poder transmitirlos al cliente y con ello la confianza y certeza por convicción por parte del personal quien brinda la información y ni que decir de la organización; y como se mencionó anteriormente todo es una cadena consecuente.

Indicadores

Conocimiento

Cortesía

Seguridad

Cuarta dimensión: Empatía

Parasuraman et al., (1988) refirieron en cuanto a la empatía como “cuidado, atención individualizada que la empresa brinda a sus clientes”. (p. 23). Considerando una actitud de consideración y demostración de buen trato a todo cliente, son conceptos o aseveraciones que todas las organizaciones altamente competitivas manejan y tienen en claro, puesto que el cliente tiene la razón y además porque cada cliente tiene su propia percepción de calidad, sus propias necesidades, estilo de vida o nivel cultural por ende el tratamiento debe ser individual teniendo como guía el protocolo de atención al cliente que debe existir de todas maneras.

Druker, 1990, citado por Duque (2005) quien afirmó sobre la empatía que: “significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada (...) requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos” (p. 69), básicamente es la disposición personalizada a todo cliente que busca satisfacer sus necesidades, se debe tener en cuenta que si se conceden las necesidades del cliente es más fácil para la organización desarrollar un sin fin de combinaciones para satisfacer las mismas y por ende su atención también será individualizada.

Tschohl (2008) afirmó sobre la empatía que: “los clientes desean empresas que les ofrezcan un servicio personalizado y que los escuchen, el estudio realizado por Marketing Science indica que las personas desean ser tratados como individuos. Desean ser conocidos y reconocidos” (p. 144). Está claro que todo cliente quiere sentirse comprendido, escuchado y atendido, podría decirse que ansía sentirse rey, claro que, dentro de lo estipulado por la organización, en ese sentido la organización tiene la potestad de aprovechar o desaprovechar esa oportunidad, siendo consecuente por la decisión que toma ya que el día a día en el mercado es una pugna por ganar y fidelizar más clientes.

Galviz (2011) afirmó sobre la empatía que es “la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Es el deseo de comprender las necesidades

precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada” (p. 47). Una organización debe ser inteligente y por ende debe conocer las necesidades y expectativas del cliente antes de que el mismo lo haga, y para ello existen en el mercado especialistas e innumerables herramientas estadísticas, probabilísticas y de progresión que deben ser aprovechadas al máximo y más aun sabiendo que de ello depende el desarrollo y supervivencia de la organización. Algunos gurús desearían ser adivinos y poseer una varita mágica, que les permita leer la mente de los clientes; pero cabría la posibilidad de encontrar una infinidad de requerimientos y necesidades que satisfacer, razón por la cual se tendría que aplicar estándares y aproximaciones en la satisfacción de las necesidades de los clientes, es decir, tendría que diseñarse productos o servicios por rangos de satisfacción, ya que sería inimaginable individualizarlo porque las capacidades de la organización son limitadas. Lo que no quiere decir que se deba dejar de lado la atención individualizada que es muy diferente a la producción individualizada.

Robbins y Judge (2009) afirmaron sobre la empatía que: “las emociones positivas también tienen un propósito, como en el caso de un empleado de servicios que siente empatía por sus clientes y les da una atención mejor que la que brinda alguien en apariencia insensible” (p. 255), frente a toda la concepción de la empatía lo rescatable en esta aseveración es que la empatía debe ser característica de todo personal que brinda servicio y claro no todos los empleados tienen el mismo fenotipo, hay quienes son más expresivos y carismáticos mientras que por el contrario existen empleados cuyo fenotipo demuestran lo contrario pero que al entablar contacto y conversación con ellos, resulta todo lo contrario; en consecuencia la moraleja que se debe resaltar es que las personas no deberían ser prejuiciosas bajo ninguna circunstancia.

Indicadores

Interés por el usuario

Atención individualizada

Quinta dimensión: Bienes Tangibles:

Parasuraman et al. (1988) se refirieron a los bienes tangibles como: “Instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal” (p. 23). Al ser una de las dimensiones de la calidad de servicio, justifica su estudio porque dentro de la concepción o transacción del comercio de por medio están las instalaciones sea para la producción y expendio del mismo y todo lo que constituye para su debido desenvolvimiento y desarrollo. Tal cual lo refieren los autores son necesarios las instalaciones físicas es decir los ambientes físicos de la organización o mercado en las cuales pueden realizarse la transacción, así como los equipos y mobiliarios para el expendio sin dejar de lado los ambientes de producción si es que se trata de la elaboración o fabricación de un producto y finalmente mencionan la apariencia del personal, refiriéndose a la uniformidad del mismo su debida identificación y aseo personal. El tema de fondo es que todo en conjunto es la representación de la organización.

Druker, 1990, citado por Duque (2005) quien conceptualizó los bienes tangibles como: “apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales” (p. 71). Referido a los complementos físicos que complementan el óptimo y calidad en el servicio a los clientes en general, teniendo en cuenta la disponibilidad y las óptimas condiciones de uso por parte de los clientes, en tanto que el personal está al servicio del mismo, es decir engloba toda la concepción de la organización en todo sentido se constituye su marca y posicionamiento en el mercado y básicamente ligado a lo exterior, es decir la parte física, apariencia que es perceptible a simple vista y que mucho dependerá del impacto que este ejerza en la suscepción del cliente, que obviamente está en relación de lo que quiere proyectar.

Tschohl (2008) afirmó sobre los bienes tangibles como: “las instalaciones físicas y los equipos deben ser atractivos y limpios y los empleados deben tener una buen apariencia física” (p. 144); es congruente, puesto de nada serviría tener instalaciones y equipos modernos si estos permanecen sucios o indispuestos, sino por el contrario va generar doble molestia ya que a la percepción del cliente

generará una necesidad adicional a la que tenía inicialmente en consecuencia se debe tener los accesorios mobiliario y equipos imolutos y disponibles para el servicio de calidad. Y como tema de trasfondo se tiene el debido mantenimiento y funcionabilidad de los equipos dado que de no seguir una política de mantenimiento preventivo generará grandes pérdidas por paralización en momentos críticos de producción o venta, en términos generales la calidad está implícita en todo el proceso de comercialización y se debe prestar atención a los pequeños detalles.

Galviz (2011) afirmó sobre los bienes tangibles que: “son la parte visible de la oferta del servicio, se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Influyen en la percepción de la calidad de servicio directamente o dando una idea del mismo” (p. 46). Existe la relación entre de la disponibilidad de recursos físicos para el expendio del servicio y la percepción del cliente puesto que toda la comercialización es un todo, bajo el enfoque holístico, por ende todo tiene que funcionar de manera engranada y relacionada incluso debe ser considerada la relación con el ambiente, es decir, va más allá de lo impensable ya que influyen directa o indirectamente en la mente del consumidor y este a su vez repercute en la organización; razón por la cual no se debe secundarla ni perderla de vista. En el hipotético caso de que el cliente haya percibido negativamente el aspecto tangible de la organización difícilmente regresará y por el contrario tendrá un efecto desencadenante negativo en cuanto a la recomendabilidad de la organización, y es eso que debe evitar toda organización. Y si por el contrario el cliente percibe y tiene la plena satisfacción del servicio y sus complementos acorde sus expectativas, la reutilidad será favorecida tanto económicamente, marca y posicionamiento en el mercado. Consecuentemente los bienes tangibles hacen posible la consecución de un servicio de calidad.

Indicadores

Instalación física

Equipos

Materiales de apoyo

1.5 Formulación del problema

1.5.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017?

1.5.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y la fiabilidad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y el tiempo de respuesta de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y la seguridad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y la empatía de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017?

Problema específico 5

¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y los bienes tangibles de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017?

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y la Fiabilidad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y la seguridad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y la empatía de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Hipótesis específica 5

Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y los bienes tangibles de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

1.7.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y la fiabilidad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y el tiempo de respuesta de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y la seguridad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y la empatía de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio organizacional y los bienes tangibles de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

II. Metodología

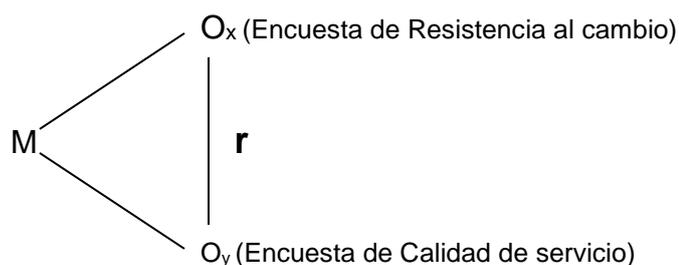
2.1 Diseño de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron que “El término diseño, se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea” (p.128). A razón de ello se procedió a determinar el diseño de la investigación a fin de definir los objetivos, metas y tareas para su posterior realización. La presente investigación fue de diseño No experimental, transversal y correlacional.

De diseño No Experimental porque se realizó sin manipular las variables, según Hernández et al. (2014) señalaron que “se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 152).

De alcance transversal porque que se trata de un estudio que se realizará en un solo momento, es decir los datos serán recolectados una sola vez. Según Hernández et al. (2014) indicaron que los estudios transversales, el instrumento se aplicó en un solo y único momento a toda la muestra.

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:



Dónde:

M : Muestra de trabajadores de UGEL N° 03.

O_X : Es la primera variable del estudio: Resistencia al cambio.

O_y : Es la segunda variable de estudio: Calidad de servicio.

Método

La investigación se basó en el método hipotético–deductivo, porque se planteó una hipótesis respecto a las variables resistencia al cambio y calidad de servicio, asimismo estas fueron contrastadas estadísticamente, para verificar su veracidad o falsedad. Tal como lo indicó Bisquerra (2009), “en el método hipotético-deductivo se formula una hipótesis, mediante un razonamiento deductivo que posteriormente se intenta validar prácticamente” (p. 62).

La investigación fue de enfoque cuantitativo, ya que las variables se cuantificaron para medirlas y realizar el análisis estadístico. Según Hernández et al. (2014) sostuvieron que el enfoque cuantitativo “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo básica, ya que su finalidad fue la obtención y recopilación de información para ir formulando teorías explicativas que fueron agregados a la información previa existente; en tanto que trató de solucionar problemas reales respecto a la resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL 03, Lima 2017.

La investigación fue de nivel correlacional, según Hernández et al. (2014) indicaron que “los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre las dos variables o más variables. Miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y después cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba” (p. 81). Por consiguiente, la investigación determinó el grado de correlación existente entre las variables resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL 03, Lima 2017, para establecer algún tipo de relación entre ellas.

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Variables

Variable 1: Resistencia al cambio

Variable 2: Calidad de servicio

2.2.2 Definición conceptual de las variables

Resistencia al cambio

Según Oreg (2003), indicó La resistencia al cambio se conceptualizó como una disposición para resistir al cambio y revelar su estructura subyacente, definidos en cuatro factores: (a) Búsqueda rutinaria, (b) Reacción emocional, (c) Enfoque a corto plazo y (d) Rigidez cognitiva. Estos factores pueden conceptualizarse como reflejo de aspectos conductuales, afectivos y cognitivos de la resistencia al cambio (p. 683).

Calidad de servicio

De acuerdo con Parasuraman et al. (1988), indicaron que la percepción de la calidad de servicio es un juicio o actitud global del consumidor, relacionado con el servicio y los resultados de las comparaciones entre los consumidores de las expectativas de servicio con sus percepciones del rendimiento real del servicio (p. 15).

2.2.2 Operacionalización de las variables

Definición operacional de Resistencia al cambio

La resistencia al cambio es la reacción conductual innata de las personas frente a cambios internos o externos en el entorno laboral, estos generalmente obstaculizan las acciones o cometidos de la organización. En tal sentido para medir la variable se elaboró un instrumento de 17 ítems, teniendo en cuenta sus dimensiones e indicadores: a) Búsqueda rutinaria (ítem 1 al ítem 5); b) Reacción emocional (ítem

6 al ítem 9); c) Enfoque a corto plazo (ítem 10 al ítem 13) y d) Rigidez cognitiva (ítem 14 al ítem 17).

Tabla 1

Matriz de operacionalización de Resistencia al cambio

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
D1: Búsqueda de la rutina	- Renuencia a renunciar a los viejos hábitos	1, 2, 3	(5) Siempre	Alto (65 - 85)
	- Preferencia por los bajos niveles de estimulación y novedad	4, 5, 6 7, 8		
D2: Reacción emocional	- Renuencia a perder el control	9, 10, 11	(4) Casi siempre	Moderado (41 - 64)
			(3) A veces	
D3: Enfoque a corto plazo	- Intolerancia al periodo de ajuste involucrado en el cambio	12, 13	(2) Casi nunca	Bajo (17 - 40)
			(1) Nunca	
D4: Rigidez cognitiva	- Rigidez Cognitiva	14, 15		
	- Falta de resiliencia psicológica	16, 17		

Fuente: Adaptado de (Oreg 2003) (p. 684)

Definición operacional de Calidad de servicio

La calidad de servicio es la consecuencia de un conjunto de compuestos intervinientes en la producción de un bien o servicio. En ese sentido a fin de medir la variable se elaboró un instrumento de 22 ítems, teniendo en cuenta sus dimensiones e indicadores: a) Fiabilidad (ítem 1 al ítem 5); b) Capacidad de

respuesta (ítem 6 al ítem 9); c) Seguridad, (ítem 10 al ítem 13); d) Empatía (ítem 14 al ítem 18); e) Bienes tangibles (ítem 19 al ítem 22).

Tabla 2

Matriz de operacionalización de Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
D1: Fiabilidad	- Plazos de atención	1, 2		
	- Desempeño correcto	3		
	- Confianza	4, 5		
D2: Capacidad de respuesta	- Precisión de la información	6		
	- Atención al usuario	7, 8		
	- Disponibilidad de personal	9	(5) Siempre (4) Casi siempre	Alto (82 - 110)
D3: Seguridad	- Conocimiento	10	(3) A veces	Moderado (52 - 81)
	- Cortesía	11		
	- Seguridad	12, 13	(2) Casi nunca	
D4: Empatía	- Interés por el usuario	14, 15	(1) Nunca	Bajo (22 - 51)
	- Atención individualizada	16, 17, 18		
D5: Bienes tangibles	- Instalación física	19,		
	- Equipo	20		
	- Materiales de apoyo	21, 22		

Fuente: Adaptado de Parasuraman, Berry, Zeithaml (1988) (p. 23)

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población estuvo constituida por 250 colaboradores de la UGEL 03; de los cuales se tiene la siguiente composición: 100 colaboradores son mayores a 50 años y 150 colaboradores cuyas edades oscilan entre 20 a 40 y hay una población femenina alrededor de 57 % a diferencia de un 43% de varones.

Según Hernández et al. (2014) indicaron que: “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 174).

2.3.2 Muestra

La muestra estuvo constituida por 150 colaboradores de las diferentes unidades, oficinas áreas y equipos funcionales de la UGEL 03.

Según Hernández et al. (2014) indicaron que “la muestra es un subconjunto de una población que tienen características comunes y que se definen con precisión, la muestra debe representar a la población” (p.173).

Para calcular la muestra de la población objetivo se aplicó la fórmula de Fisher, para una muestra aleatoria, el cual se denota a continuación:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1)E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5)(0.5) \cdot (250)}{(250-1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 150$$

Dónde:

n = muestra

N = población

p = eventos favorables (0,5)

q = eventos desfavorables (0,5)

Z = nivel de significación (1,96)

E = margen de error (0.05)

2.3.3 Muestreo

Para obtener los datos se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, en la cual todos los colaboradores de todos los órganos, áreas y equipos funcionales tuvieron la probabilidad de ser elegidos para participar en el estudio.

Sobre el muestreo, Hernández et al. (2014) indicaron que es: “un subgrupo de la población en el que todos los elementos tiene la misma probabilidad de ser elegido” (p. 175).

Criterios de selección

Los criterios de inclusión y exclusión que serán considerados para la delimitación poblacional fueron los siguientes:

Criterios de Inclusión:

Trabajadores de ambos sexos

Criterios de Exclusión:

Trabajadores que no asistieron el día de la encuesta.

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

2.4.1 Técnica

La investigación utilizó la técnica de la encuesta, a través de un cuestionario como instrumento, con la finalidad de recabar datos respecto a las variables resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL 03. Al respecto Carrasco (2013) señaló que un cuestionario: “es una técnica para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen una unidad de análisis” (p. 318).

La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de encuestas tanto para la resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL 03, conteniendo 17 y 22 ítems respectivamente. Estando con los colaboradores se les comunicó las indicaciones correspondientes en cuanto al llenado correcto de los instrumentos, asimismo se reconoció su colaboración. Posteriormente se procedió a tabular los datos obtenidos en una hoja de cálculo y finalmente fueron procesados por un paquete estadístico denominado SPSS versión 23 para realizar la parte descriptiva y la contrastación de las hipótesis.

2.4.2 Instrumento

Cuestionario

Se usó como instrumento de investigación una encuesta para cada variable, es decir, para la resistencia al cambio un cuestionario de 17 ítems y para la calidad de servicio otra encuesta de 22 ítems.

Según Hernández et al. (2014) indicaron que el cuestionario: “es un instrumento que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217). Este instrumento es el más utilizado para las investigaciones, debido a que técnicamente, registra con sinceridad la problemática

existente, ya que son los propios actores quienes opinan respecto a las variables.

Para el desarrollo del cuestionario de calidad de servicio se tomó como base cuestionario original de la herramienta SERVQUAL, la cual fue adaptada de acuerdo a los fines de la investigación. Los ítems se adecuaron en la redacción para cada una de las dimensiones. Se decidió utilizar la escala Likert, la misma que maneja SERVQUAL con la diferencia de que fue reducida a 5 niveles, ya que simplifica el llenado del cuestionario y facilita la interpretación de la información que arroja la encuesta.

De la misma forma se procedió para el desarrollo del cuestionario de resistencia al cambio, el cual se basó en el modelo RTC (Resistance to Change) de Shaul Oreg, pasando por una adaptación en la redacción para cada una de las dimensiones según los fines de la investigación, y para simplificar el llenado del cuestionario se utilizó la escala Likert reducida a 5 niveles.

2.4.3 Validez

La validez de los instrumentos fue validada mediante el Juicio de Expertos. Quienes verificaron si el conjunto de los ítems mide lo que deben medir, asimismo observaron la pertinencia, relevancia y claridad de los instrumentos.

Al respecto Sánchez y Reyes (2015) afirmaron que: “todo instrumento debe medir lo que se ha propuesto medir, vale decir que demuestre efectiva al obtener los resultados de la capacidad o aspectos que asegura medir” (p. 167).

En tanto; la validez consiste en someter a juicio de tres o más expertos el instrumento de medición para que sea analizado y tras cumplir los requisitos de pertinencia, relevancia y claridad se signe la firma del instrumento indicando que “Hay Suficiencia”.

Tabla 3

Juicio de expertos

Apellidos y nombre	Especialidad	Instrumento 1	Instrumento 2	Opinión
		Resistencia la cambio	Calidad de servicio	
Dr. Edwin A. Martínez López	Metodólogo	Aplicable	Aplicable	Si
Dr. Chantal Jara Aguirre	Gestión Educativa	Aplicable	Aplicable	Si
Mg. César Garay Ghilardi	Magíster en Administración	Aplicable	Aplicable	Si

2.4.4 Confiabilidad de los instrumentos**Confiabilidad del instrumento 1: Resistencia al cambio**

Para verificar la confiabilidad del instrumento que mide la variable Resistencia al cambio se realizó una prueba piloto con datos de 25 encuestas, mediante el método de la consistencia interna empleando la prueba de Alfa de Cronbach.

Al respecto Hernández et al. (2014) indicaron que “la confiabilidad de un instrumento de medición es cuando produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

Tabla 4

Estadística de fiabilidad de la resistencia al cambio

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,792	25

La tabla 4, expone la confiabilidad de 0,792 y es interpretado como Fuerte confiabilidad, en la variable resistencia al cambio.

Ficha técnica del instrumento 1: Resistencia al cambio.

Autora:	Bach. Quispe Gutierrez Olga
Año:	2017
Tipo:	Encuesta
Objetivo:	Evaluar sobre la resistencia al cambio
Dimensiones:	Búsqueda de la rutina (ítems 01 al 05) Reacción emocional (ítems 06 al 09) Enfoque a corto plazo (ítems 10 al 13) Rigidez cognitiva (ítems 14 al 17)
Número ítems:	17 (agrupados)
Aplicación:	Directa
Tiempo de duración:	De 04 minutos a 05 minutos
Norma de aplicación:	Personal que labora en la UGEL 03
Escala:	Ordinal
Niveles:	(5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca
Confiabilidad:	0,792 (Alfa de Cronbach)
Rangos:	Alto: (de 65 puntos a 85 puntos) Moderado: (de 41 puntos a 64 puntos) Bajo: (de 17 puntos a 40 puntos)

Confiabilidad del instrumento 1: Calidad de servicio

Para verificar la confiabilidad del instrumento que mide la calidad de servicio se realizó una prueba piloto con datos de 25 encuestas, mediante el método de la consistencia interna empleando la prueba de Alfa de Cronbach.

Hernández et al. (2014) indicaron que “la confiabilidad de un instrumento de medición es cuando produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

Tabla 5

Estadística de fiabilidad de la calidad de servicio

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,821	25

La tabla 5, expone la confiabilidad de 0,821 y es interpretado como Fuerte confiabilidad, en la variable calidad de servicio.

Ficha técnica del instrumento 2: Calidad de servicio.

Autora:	Bach. Quispe Gutierrez Olga
Año:	2017
Tipo:	Encuesta
Objetivo:	Evaluar sobre la Calidad de servicio
Dimensiones:	Fiabilidad (ítems 01 al 05) Capacidad de respuesta (ítems 06 al 09) Seguridad (ítems 10 al 13) Empatía (ítems 14 al 18) Bienes tangibles (ítems 19 al 22)
Número ítems:	22 (agrupados)
Aplicación:	Directa
Tiempo de duración:	De 03 minutos a 05 minutos
Norma de aplicación:	Personal que labora en la UGEL 03
Escala:	Ordinal
Niveles:	(5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca
Confiabilidad:	0,821 (Alfa de Cronbach)
Rangos:	Alto: (de 82 puntos a 110 puntos) Moderado: (de 52 puntos a 81 puntos) Bajo: (de 22 puntos a 51 puntos)

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se eligió el aplicativo estadístico SPSS, versión 23 para interpretar las tablas y figuras. Así como también se utilizó la prueba de correlación de Rho Spearman para la contratación de las hipótesis.

2.6 Aspectos éticos

En la investigación se tomó en cuenta los aspectos éticos que son primordiales porque se trabajó con personal de una institución pública, para ello se mantendrá el anonimato, así como el respeto hacia el encuestado en todo momento y cuidando los instrumentos en cuanto a las respuestas sin juzgar si fueron las más acertadas o no para el participante.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

Para la presentación de los resultados, se asumirán las puntuaciones de la resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, el cual se procederá a la transformación a niveles y rangos para el proceso de interpretación.

Tabla 6

Niveles de la resistencia al cambio en la UGEL N° 03, Lima 2017

resistencia al cambio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	baja	40	26,7	26,7	26,7
	moderada	110	73,3	73,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

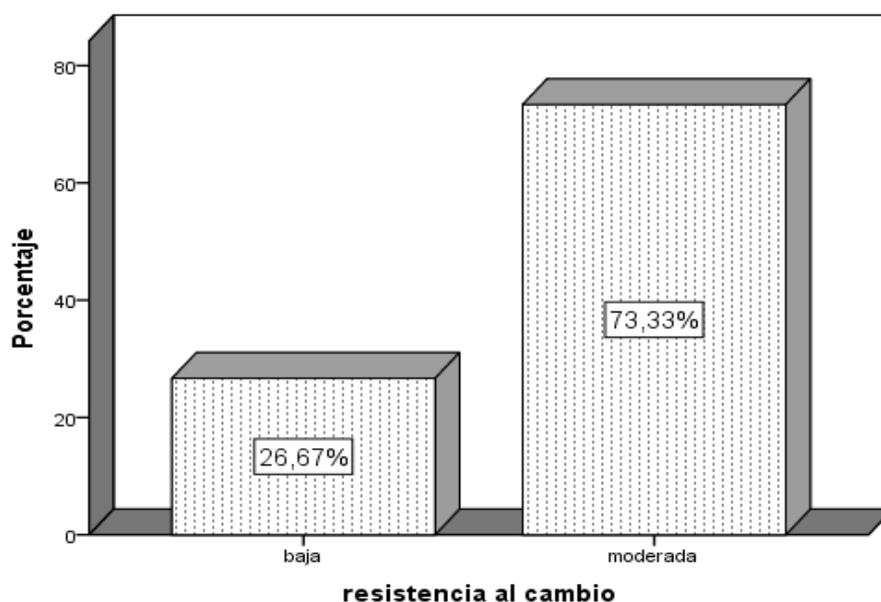


Figura 1. Niveles de frecuencia de la resistencia al cambio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

La tabla 6 y la figura 1, indica los resultados porcentuales de los niveles la resistencia al cambio en la UGEL N° 03, Lima 2017, de las cuales se tiene que el 26.6% de los encuestados perciben que la resistencia al cambio es baja y el 73.33% presentan moderada resistencia a los cambios presentados dentro de la UGEL N° 03.

Porcentaje de la calidad de servicio por dimensión en la UGEL N° 03, Lima 2017

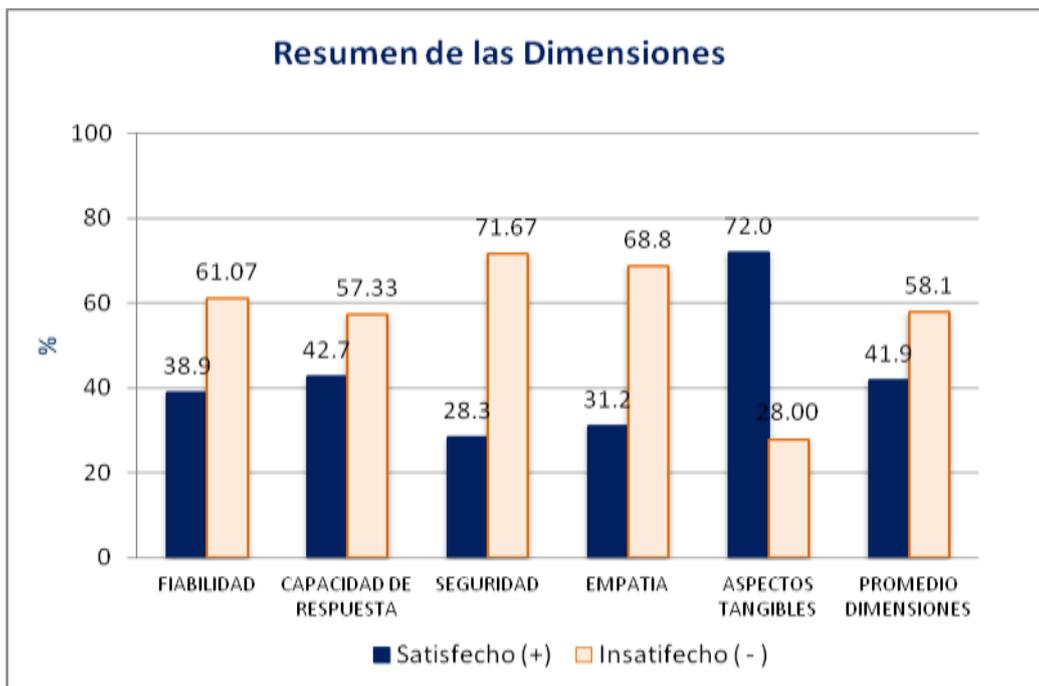


Figura 2. Niveles de frecuencia de la calidad de servicio por dimensión en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Asimismo, en la figura 2 se aprecian los niveles de la calidad de servicio por dimensión en la UGEL N° 03, Lima 2017, en la que de manera conjunta se tiene que el nivel de la dimensión aspectos tangibles, específicamente referidos al equipamiento y muebles de las oficinas de la UGEL N° 03, los usuarios se encuentran satisfechos por el servicio, mientras que en todas las demás dimensiones presenta insatisfacción y en diferentes porcentajes.

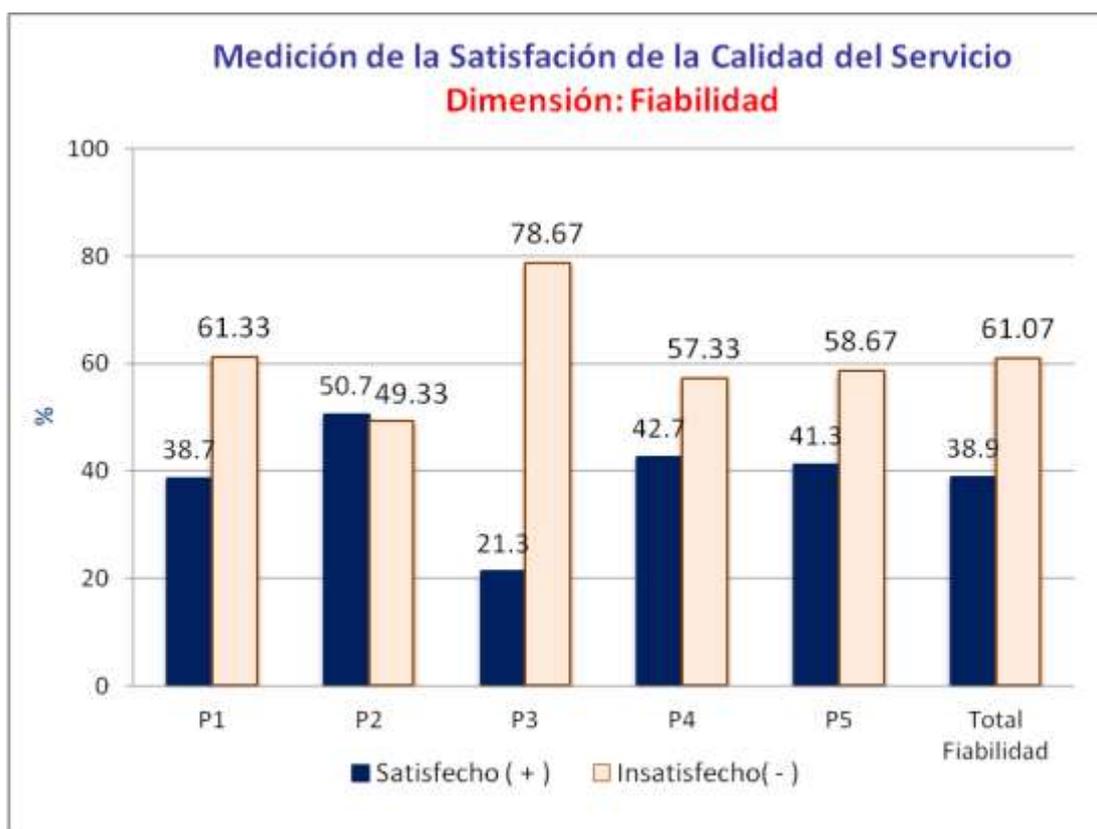


Figura 3. Niveles de frecuencia de la calidad de servicio en la fiabilidad de la UGEL N° 03, Lima 2017.

Asimismo, en la figura 3 se aprecian los porcentajes de satisfacción e insatisfacción de la calidad de servicio con respecto a la dimensión de fiabilidad en la UGEL N° 03, Lima 2017, apreciándose que el 100% de las preguntas asumidas en el cuestionario, el usuario responde insatisfacción, asimismo se observa que en la pregunta P3 (¿Existe un sincero interés por ayudar al usuario en su trámite?) la cual tiende a la insatisfacción con el 78.67%, mientras que la pregunta P2 (¿Se evita la congestión en la atención al usuario?), estas comparten la percepción de satisfacción e insatisfacción. En tal sentido se ve la necesidad de trabajar en el aspecto de la fidelidad de la calidad de servicio.

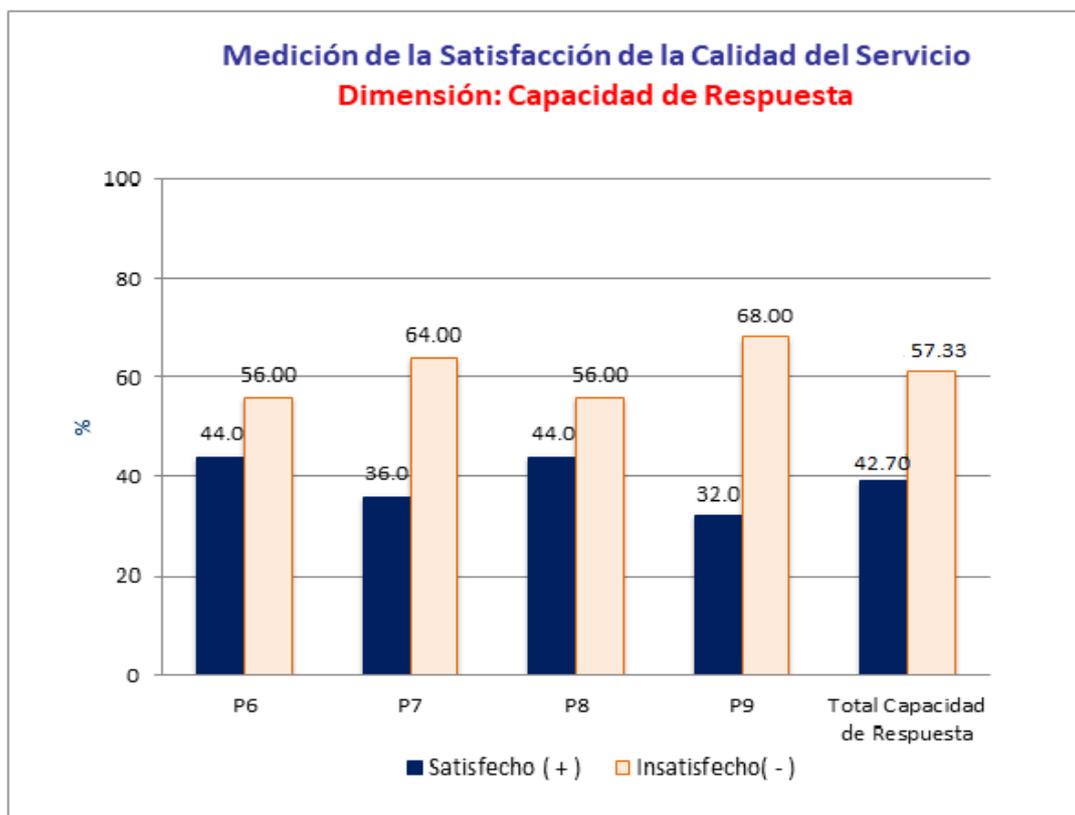


Figura 4. Niveles de frecuencia de la calidad de servicio en la capacidad de respuesta de la UGEL N° 03, Lima 2017.

Asimismo, en la figura 4 se aprecian los porcentajes de satisfacción e insatisfacción de la calidad de servicio con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta de la UGEL N° 03, Lima 2017, apreciándose que en el 100% de las preguntas planteadas en el cuestionario, el usuario otorga mayor puntaje a la insatisfacción, asimismo se tiene a la pregunta P9 (¿Existe personal disponible, suficiente para atender a los usuarios?), es la que presenta mayor insatisfacción con el 68%, de percepción. En consecuencia, se debe prestar atención a la capacidad de respuesta, para revertir estos resultados.

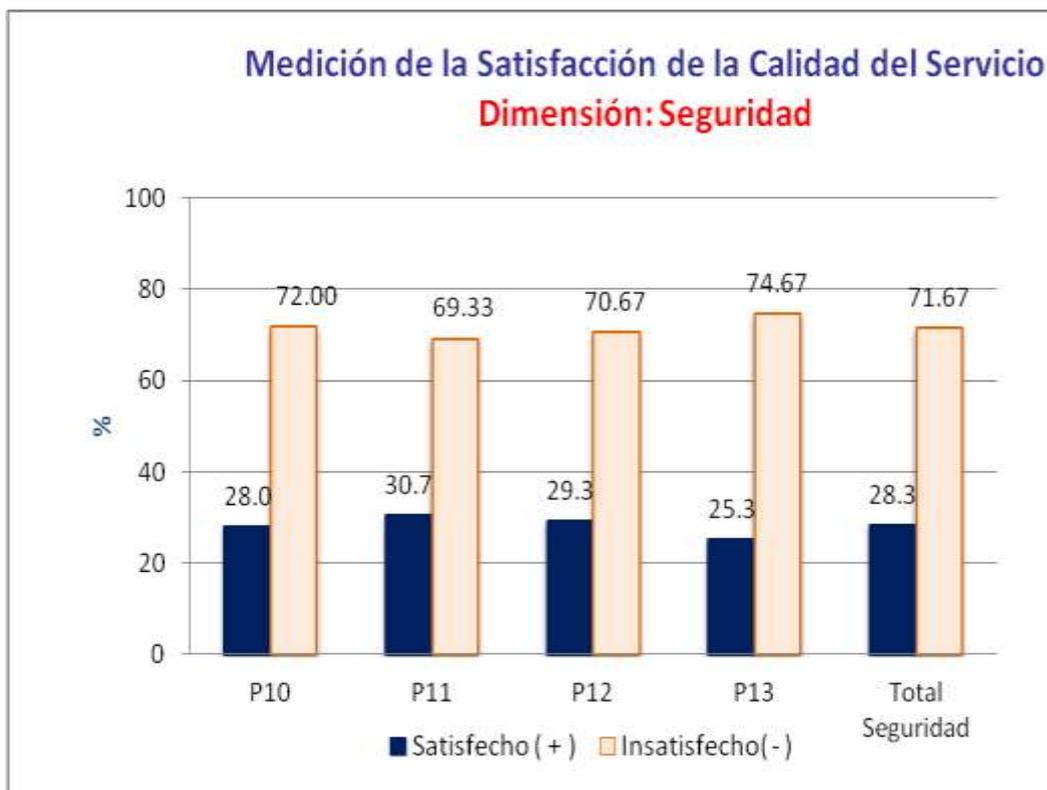


Figura 5. Niveles de frecuencia de la calidad de servicio en la seguridad de la UGEL N° 03, Lima 2017.

Asimismo, se tiene la figura 5 de la calidad de servicio con respecto a la dimensión de seguridad de la UGEL N° 03, Lima 2017, apreciándose que todas las preguntas de la dimensión presentan insatisfacción marcada en un 71% aproximadamente, asumiendo que se deberán trabajar con mayor atención a los componentes de seguridad en la UGEL N° 03.

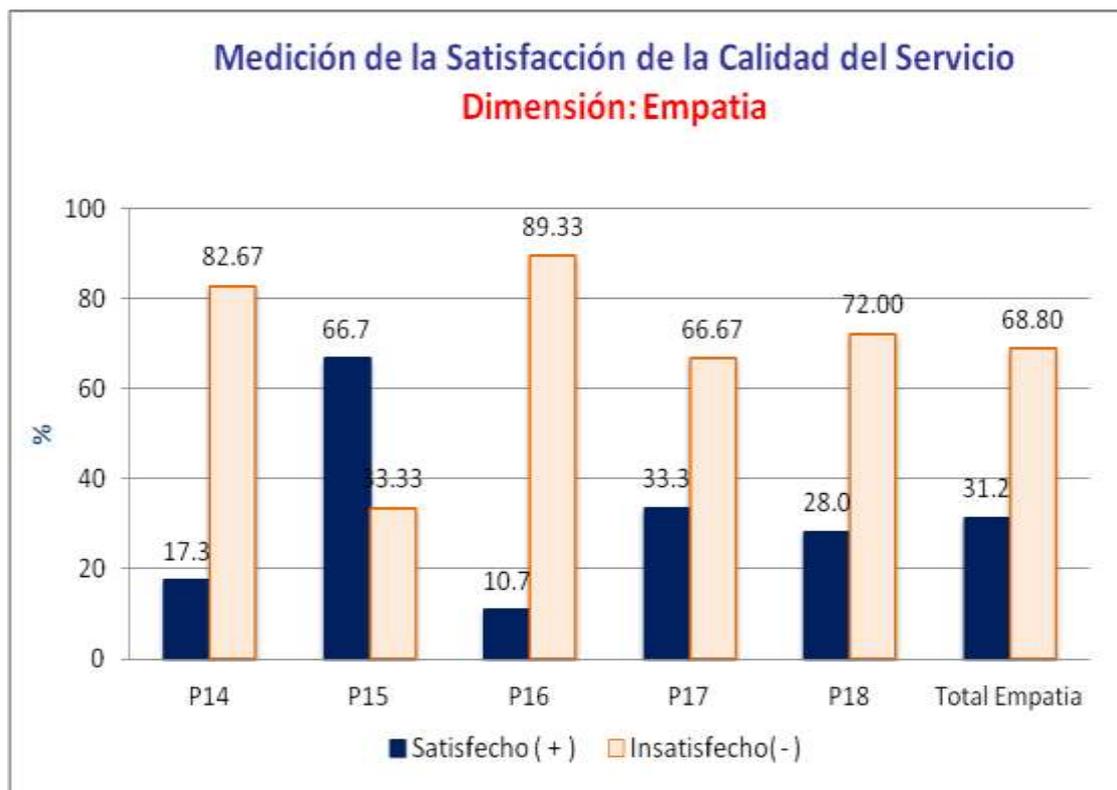


Figura 6. Niveles de frecuencia de la calidad de servicio en la empatía de la UGEL N° 03, Lima 2017.

En cuanto a la figura 6, se muestran el porcentaje de calidad de servicio con respecto a la dimensión de empatía de la UGEL N° 03, Lima 2017, se tiene a la pregunta p15 (¿Es adecuado el horario para la atención al usuario?) posee un porcentaje marcado de satisfacción con el 66.7%, mientras que en la p16 (¿La UGEL 03 cuenta con personal adecuado que atiende y ayuda a resolver algún problema que se presenta en el área?) presenta una insatisfacción marcada al 89.33%. A razón de ello, es necesario presentar atención e interés para recuperar el nivel de satisfacción en la empatía de la UGEL N° 03.

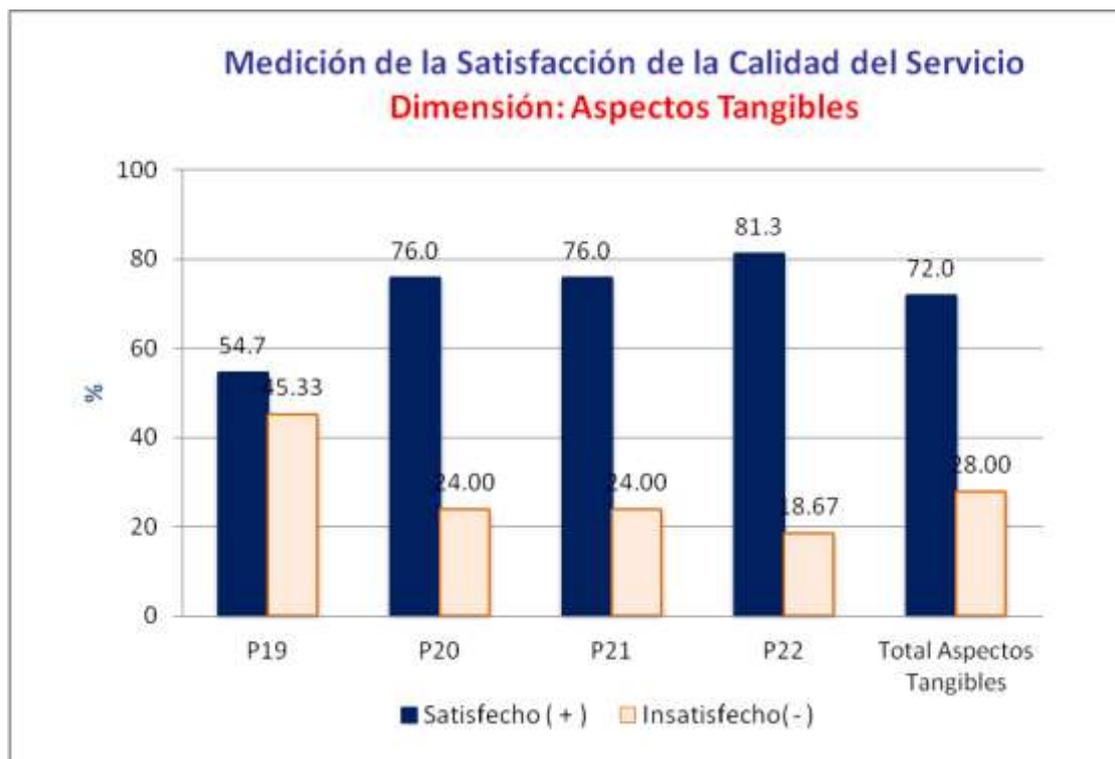


Figura 7. Niveles de frecuencia de la calidad de servicio en los bienes tangibles de la UGEL N° 03, Lima 2017.

Finalmente, en la figura 7 se tiene el porcentaje de satisfacción e insatisfacción de la calidad de servicio con respecto a la dimensión de bienes tangibles de la UGEL N° 03, Lima 2017, en este aspecto se tiene marcada satisfacción por parte del usuario ya que el 72% de los usuarios se encuentran satisfechos frente a un 28% de usuarios insatisfechos. Razón por la cual amerita seguir trabajando en este aspecto para seguir manteniendo el nivel de aceptación.

Nivel de significancia

El desarrollo de la presente investigación se realizó con un nivel de confianza del 95%, el cual es común y además que “la probabilidad (nivel de confianza) con la que el método dará una respuesta correcta” (Molina, 2012, p. 234).

Decisión estadística

Según Molina (2012, p. 245): Si el p-valor $< 0,05$, se rechaza la hipótesis nula. Si el p-valor $\geq 0,05$, se acepta la hipótesis nula.

Coefficiente de correlación

Los valores de la correlación de Rho de Spearman tienen un rango de -1,00 hasta +1,00; mientras más cerca a la unidad la correlación indicará ser moderada, alta o muy alta, según Bisquerra (2009), el cual se detalla a continuación:

Tabla 7

Valores de la correlación de Rho de Spearman

Valor	Lectura
De - 0.91 a - 1	Correlación muy alta
De - 0,71 a - 0.90	Correlación alta
De - 0.41 a - 0.70	Correlación moderada
De - 0.21 a - 0.40	Correlación baja
De 0 a - 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	Correlación baja
De + 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De + 0,71 a 0.90	Correlación alta
De + 0.91 a 1	Correlación muy alta

Nota: Adaptado de Bisquerra (2009)

3.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

Ho: No existe una relación significativa entre la resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Ha: Existe una relación significativa entre la resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Tabla 8

Grado de correlación y nivel de significación entre la resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017

Correlaciones				
			resistencia al cambio	calidad de servicio
Rho de Spearman	resistencia al cambio	Coeficiente de correlación	1,000	-,368
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	150	150
	calidad de servicio	Coeficiente de correlación	-,368	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	150	150

De los resultados que se aprecian en la tabla 8 se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman -0.368 lo que significa que existe una relación baja e inversa entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo que se concluye que, existe una relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017. Es decir, existe una relación indirecta, a mayor resistencia al cambio, menor calidad de servicio.

Contraste de la hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la resistencia al cambio y la fiabilidad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y la fiabilidad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Tabla 9

Grado de correlación y nivel de significación entre la resistencia al cambio y la fiabilidad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017

		Correlaciones		
			resistencia al cambio	Fiabilidad
Rho de Spearman	resistencia al cambio	Coeficiente de correlación	1,000	-,219
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	150	150
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	-,219	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	150	150

En la tabla 9 se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables. El coeficiente de correlación obtenido por el Rho de Spearman es -0.219 lo que significa que existe una relación baja e inversa entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo que se concluye que, existe relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y la fiabilidad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017. Es decir, existe una relación indirecta, a mayor fiabilidad menor resistencia al cambio.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la resistencia al cambio y la Capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y la Capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Tabla 10

Grado de correlación y nivel de significación entre la resistencia al cambio y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017

Correlaciones				
			resistencia al cambio	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	resistencia al cambio	Coeficiente de correlación	1,000	-,219
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	150	150
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	-,219	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	150	150

En la tabla 10 se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables. El coeficiente de correlación obtenido por el Rho de Spearman es -0.219 lo que significa que existe una relación baja e inversa entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo que se concluye que, existe relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017. Es decir, existe una relación indirecta, a mayor capacidad de respuesta menor resistencia al cambio.

Contrastación de la Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la resistencia al cambio y la seguridad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y la seguridad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Tabla 11

Grado de correlación y nivel de significación entre la resistencia al cambio y la seguridad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017

Correlaciones				
			resistencia al cambio	Seguridad
Rho de Spearman	resistencia al cambio	Coeficiente de correlación	1,000	-,319
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	150	150
	Seguridad	Coeficiente de correlación	-,319	1,000
		Sig. (bilateral)	,026	.
		N	150	150

En la tabla 11 se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables. El coeficiente de correlación obtenido por el Rho de Spearman es -0.319 lo que significa que existe una relación baja e inversa entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo que se concluye que, existe relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y la seguridad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017. Es decir, existe una relación indirecta, a mayor seguridad menor resistencia al cambio.

Contrastación de la Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre la resistencia al cambio y la empatía de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y la empatía de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Tabla 12

Grado de correlación y nivel de significación entre la resistencia al cambio y la empatía de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017

Correlaciones				
			resistencia al cambio	Empatía
Rho de Spearman	resistencia al cambio	Coeficiente de correlación	1,000	-,310
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	150	150
	Empatía	Coeficiente de correlación	-,310	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	150	150

En la tabla 12 se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables. El coeficiente de correlación obtenido por el Rho de Spearman -0.310 lo que significa que existe una relación baja y negativa entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo que se concluye que, existe relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y la empatía de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017. Es decir, existe una relación indirecta, a mayor empatía menor resistencia al cambio.

Contrastación de la Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación significativa entre la resistencia al cambio y los bienes tangibles de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y los bienes tangibles de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Tabla 13

Grado de correlación y nivel de significación entre la resistencia al cambio y los bienes tangibles de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017

Correlaciones				
			resistencia al cambio	Bienes tangibles
Rho de Spearman	resistencia al cambio	Coeficiente de correlación	1,000	-,228
		Sig. (bilateral)	.	,037
		N	150	150
	Bienes tangibles	Coeficiente de correlación	-,228	1,000
		Sig. (bilateral)	,037	.
		N	150	150

En la tabla 13 se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables. El coeficiente de correlación obtenido por el Rho de Spearman -0.228 lo que significa que existe una relación baja y negativa entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo que se concluye que, existe relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y los bienes tangibles de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

IV. Discusión

La investigación contrasto la resistencia al cambio y la calidad de servicio obteniendo una correlación de Rho de Spearman es de relación baja e inversa de $-0,368$ con una significancia de $0,010$ menor al 05% ($p < 0,05$) de error, los datos demostraron gran evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que sostiene que existe relación significativa entre la resistencia al cambio y la calidad de servicio, pero cabe recalcar que esa relación es baja e inversa. Además, se obtuvieron valores porcentuales descriptivos de $73,33\%$ en un nivel moderado para la resistencia al cambio y $58,1\%$ de insatisfacción para la calidad de servicio. Tal hallazgo se asemeja al obtenido por Peña y Prado (2017) en su investigación: Resistencia al cambio y trabajo en equipo en el personal de la sede del gobierno regional de Ayacucho, 2016, realizado en la Universidad privada Norbert Wiener; el objetivo del estudio fue determinar la correlación en grado y sentido existente entre la resistencia al cambio y el trabajo en equipo del personal de la sede del gobierno regional de Ayacucho, en la que concluyeron indicando que existe una correlación moderada e inversa entre ambas variables, dado que el nivel de correlación de Rho de Spearman fue de -0.420 ; y además el valor de $p=0$, es decir, inferior al 05% de significancia.

La investigación contrasto la resistencia al cambio y la fiabilidad de la calidad de servicio obteniendo una correlación de Rho de Spearman es de relación baja e inversa de $-0,219$, con una significancia de $0,015$ menor al 05% de error, los datos demostraron gran evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que sostiene que existe relación significativa entre la resistencia al cambio y fiabilidad de la calidad de servicio pero cabe recalcar que esa relación es baja e inversa. Además, se obtuvieron valores porcentuales descriptivos de $61,07\%$ promedio de insatisfacción frente a $38,9\%$ promedio de satisfacción de fiabilidad para la calidad de servicio. Tal hallazgo se asemeja al obtenido por Cosio (2017) en su investigación: Inteligencia emocional del director y resistencia al cambio en los docentes de la Institución Educativa Nicolás Copérnico del distrito de San Juan de Lurigancho. 2016, realizado en la Universidad Cesar Vallejo; el objetivo del estudio fue determinar si la inteligencia emocional del director se relaciona significativamente con la resistencia al cambio en docentes de la

institución educativa Nicolás Copérnico del distrito de San Juan de Lurigancho, llegando a la conclusión de que el nivel de correlación de Tau_b de Kendall es de -0.454, por lo que existe relación negativa entre las variables y está en el nivel de correlación moderada además el nivel de significancia bilateral $p = 0.000 < 0.01$ altamente significativo, consecuentemente la Inteligencia emocional del director se relaciona significativamente y en forma negativa con la resistencia al cambio en docentes de la institución educativa Nicolás Copérnico del distrito de San Juan de Lurigancho.

Se determinó que entre la resistencia al cambio y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio, la correlación de Rho de Spearman es de relación baja e inversa de -0,219, con una significancia 0,021, menor al 05 % de error, los datos demostraron gran evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que sostiene que existe relación significativa entre la resistencia al cambio y capacidad de respuesta de la calidad de servicio pero cabe recalcar que esa relación es baja e inversa. Además, se obtuvieron valores porcentuales descriptivos de 53,33% promedio de insatisfacción frente a 42,7 % promedio de satisfacción de capacidad de respuesta para la calidad de servicio. Tal hallazgo se asemeja al obtenido por García, Gómez y Londoño (2009) en su investigación: Relación entre motivación y resistencia al cambio en personas que trabajan en una empresa del sector público, en Bogotá (Colombia), realizado en en la Universidad Católica de Colombia; el objetivo del estudio fue encontrar la relación entre la motivación y la resistencia al cambio de los empleados que trabajan en una organización del sector público de Bogotá, llegando a la conclusión de que el nivel de correlación negativa de rho = -0,224 entre los sub factores supervisión y liderazgo perteneciente a las variables de motivación internas y resistencia al cambio respectivamente.

Se determinó que, entre la resistencia al cambio y la seguridad de la calidad de servicio, la correlación de Rho de Spearman es de relación baja e inversa de -0,319, con una significancia 0,026, menor al 05 % de error, por lo que hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que sostiene que existe relación significativa entre la resistencia al cambio y seguridad

de la calidad de servicio, pero cabe recalcar que esa relación es baja e inversa. Además, se obtuvieron valores porcentuales descriptivos de 71,67% promedio de insatisfacción frente a 28,3 % promedio de satisfacción de seguridad para la calidad de servicio. Tal hallazgo se asemeja al obtenido por Peña y Prado (2017) en su investigación: Resistencia al cambio y trabajo en equipo en el personal de la sede del gobierno regional de Ayacucho, 2016, realizado en la Universidad privada Norbert Wiener; el objetivo del estudio fue determinar la correlación en grado y sentido existente entre la resistencia al cambio y el trabajo en equipo del personal de la sede del gobierno regional de Ayacucho, en la que concluyeron indicando que existe correlación moderada e inversa (valor de $Rho = -0,478$ y $p = 0,000$), entre los factores que afectan la participación y el trabajo en equipo del personal de la sede del gobierno regional de Ayacucho.

Se determinó que, entre la resistencia al cambio y la empatía de la calidad de servicio, la correlación de Rho de Spearman es de relación baja e inversa de -0,310, con una significancia 0,021, menor al 05 % de error, por lo que hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que sostiene que existe relación significativa entre la resistencia al cambio y la empatía de la calidad de servicio, pero cabe recalcar que esa relación es baja e inversa. Además, se obtuvieron valores porcentuales descriptivos de 68,80% promedio de insatisfacción frente a 31,2 % promedio de satisfacción de empatía para la calidad de servicio. Tal hallazgo se asemeja al obtenido por Yaguana (2016) en su investigación: Determinación de elementos asociados a la resistencia al cambio organizacional en la empresa eléctrica Quito 2016, realizado en la Escuela Politécnica Nacional de Quito; el objetivo del estudio fue determinar los factores asociados a la resistencia al cambio organizacional en la empresa eléctrica Quito, en la que concluyeron indicando que existe relación entre las variables de compromiso, eficacia, reconocimiento y ajuste de valores en la preparación para el cambio, además argumentó que la organización debería tomar acciones que promuevan valores organizacionales e individuales y sobre todo el reconocimiento y hacerles participe para afianzar el compromiso con la estrategia de cambio en pos de conseguir la aceptación y preparación óptima, de modo que la resistencia al

cambio disminuya, si bien es cierto, que la correlación no es inversa pero se deduce que si se reduce en un factor negativo por el contrario el factor positivo sube en este caso se reduce la resistencia al cambio.

Se determinó que, entre la resistencia al cambio y los bienes tangibles de la calidad de servicio, la correlación de Rho de Spearman es de relación baja e inversa de -0,228, con una significancia 0,037, menor al 05 % de error, por lo que hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que sostiene que existe relación significativa entre la resistencia al cambio y bienes tangibles de la calidad de servicio pero cabe recalcar que esa relación es baja e inversa. Además, se obtuvieron valores porcentuales descriptivos de 28,00% promedio de insatisfacción frente a 72,00 % promedio de satisfacción de bienes tangibles para la calidad de servicio. Tal hallazgo se asemeja al obtenido por López (2015) en su investigación: Factores laborales que crean resistencia al cambio en una empresa que presta servicios de mantenimiento industrial y construcción, ubicado en la costa sur de Escuintla, realizado en la Universidad Rafael Landívar; el objetivo del estudio fue determinar los factores laborales que crean resistencia al cambio en una empresa que presta servicios de mantenimiento industrial y construcción, concluyendo que de los cuatro factores estudiados; tanto los procesos de capacitación y políticas internas son los que presentan resistencia al cambio mientras que la cultura de seguridad industrial y procesos de operación son factores aceptables.

V. Conclusiones

- Primera:** Se concluyó que entre la resistencia al cambio y la calidad de servicio, la correlación de Rho Spearman es de relación baja e inversa de -0.368, con una significancia de 0,010 menor al 05 % de error, los datos demuestran gran evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación, asimismo se confirmó con los valores porcentuales descriptivos de 73,33% en un nivel moderado para la resistencia al cambio y 58,1 % de insatisfacción para la calidad de servicio. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017. Es decir, a menor resistencia al cambio mayor calidad de servicio.
- Segunda:** Se concluyó que entre la resistencia al cambio y la fiabilidad de la calidad de servicio, la correlación de Rho de Spearman es de relación baja e inversa de -0,219, con una significancia de 0,015 menor al 05 % de error, los datos demuestran evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación, asimismo se confirmó los valores porcentuales descriptivos de 61,07% promedio de insatisfacción frente a 38,9 % promedio de satisfacción de fiabilidad para la calidad de servicio. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y fiabilidad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.
- Tercera:** Se concluyó que entre la resistencia al cambio y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio, la correlación de Rho de Spearman es de relación baja e inversa de -0,219, con una significancia 0,021, menor al 05 % de error, los datos demostraron gran evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación, asimismo se confirmó los valores porcentuales descriptivos de 53,33% promedio de insatisfacción frente a 42,7 % promedio de satisfacción de capacidad de respuesta para la calidad de servicio. Por lo tanto, se puede afirmar que existe

relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Cuarta: Se concluyó que entre la resistencia al cambio y la seguridad de la calidad de servicio, la correlación de Rho de Spearman es de relación baja e inversa de -0,319, con una significancia 0,026, menor al 05 % de error, por lo que hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación, asimismo se confirmó los valores porcentuales descriptivos de 71,67% promedio de insatisfacción frente a 28,3 % promedio de satisfacción de seguridad para la calidad de servicio. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y seguridad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Quinta: Se concluyó que entre la resistencia al cambio y la empatía de la calidad de servicio, la correlación de Rho de Spearman es de relación baja e inversa de -0,310, con una significancia 0,021, menor al 05 % de error, por lo que hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación, asimismo se confirmó los valores porcentuales descriptivos de 68,80% promedio de insatisfacción frente a 31,2 % promedio de satisfacción de empatía para la calidad de servicio. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y empatía de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Sexta: Se determinó que entre la resistencia al cambio y los bienes tangibles de la calidad de servicio, la correlación de Rho de Spearman es de relación baja e inversa de -0,228, con una significancia 0,037, menor al 05 % de error, por lo que hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación, asimismo se confirmó los valores porcentuales descriptivos de 28,00% promedio de insatisfacción frente a 72,00 % promedio de

satisfacción de bienes tangibles para la calidad de servicio. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y bienes tangibles de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

VI. Recomendaciones

Del estudio realizado, se detallan las siguientes recomendaciones:

- Primera:** En cuanto al resultado específico se aprecian que la relación encontrada entre las variables de resistencia al cambio y la calidad de servicio es una relación baja e inversa, razón por la cual se debe evitar incrementar el nivel de la resistencia al cambio puesto que a ese nivel la calidad del servicio se vería afectada.
- Segunda:** Se recomienda a las autoridades, realizar una encuesta a nivel general en cuanto a la satisfacción del personal, de manera que permita complementar el estudio realizado con respecto a la resistencia al cambio, lo que significa que teniendo una visión global del capital humano con el que se cuenta, se puedan definir o redefinir las estrategias de la institución.
- Tercera:** Es necesario complementar el sistema de comunicación, porque si bien es cierto que se ha analizado una dimensión del cambio organizacional, el factor humano; aún queda por analizar el factor organizacional, es decir, su estructura jerárquica, normas, procesos y sobre todo su funcionalidad, porque se ha de tener en claro que todo es un sistema integrado y engranado y que van de la mano en pos de un objetivo universal.
- Cuarta:** Asimismo se hace necesario nombrar un comité de gestión del cambio en principio para el cumplimiento de lo establecido en la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, para que lleve a cabo los principales lineamientos con respecto a la gestión del cambio en la UGEL 03, y mantener controlado la resistencia al cambio, que ya de por sí es moderado; sin embargo, lo ideal es tener la resistencia en un nivel bajo. A su vez sería interesante proponer en el Plan Operativo Institucional actividades de capacitación y concursos internos fomentando la calidad de servicio.

VII. Referencias

- Aamodt, M. (2006). *Psicología industrial/organizacional un enfoque aplicado*, (6ta ed.). México D. F.: Cengage Learning Editores
- APA. (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association*. México D. F.: El Manual Moderno S. A.
- Arenas, D. (2013). *La resistencia al cambio y el aprendizaje organizacional innovador en instituciones educativas*. Maestría Gerencia de organizaciones Educativas. Universidad del Zulia. http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/177/TDE-2014-05-21T16:01:24Z-4809/Publico/arenas_patino_daryelis_maria.pdf
- Balmori, G. y Flores, J. (2014). *MECSI: Modelo para evaluar la calidad del servicio interno (MECSI: Evaluation model for internal service quality)*. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/12603/1/11.22%20Art2%20pp%20191%20-%2020213.pdf>
- Bisquerra, R. A. (1998). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid, España: La Muralla.
- Carrasco, S. (2004). *Metodología de la Investigación Científica. Pautas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Carro, R. y González, D. (2012). *Administración de la calidad total*. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Catalán, L. (2016). *Factores predominantes en la resistencia al cambio laboral en los colaboradores de recursos humanos de un ingenio azucarero ubicado en la costa sur de Escuintla, en el año 2016*. Licenciatura en psicología industrial/organizacional (pd). Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Catalan-Lezlie.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ma ed.). México: Impresiones encuadernadores. S.A. de C. V.
- Chunga, L. (2014). *La resistencia al cambio y capacidades gerenciales en directivos y comerciantes del centro comercial de Bellavista. Maestro en administración estratégica de empresas*. Universidad Nacional del Callao.

file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/Downloads/Luis_Tesis_maestr%C3%ADa_2014%20(3).pdf

- Cosio, A. (2017). *Inteligencia emocional del director y resistencia al cambio en los docentes de la IE Nicolás Copérnico del distrito de San Juan de Lurigancho. 2016*. Maestro en administración de la educación. Universidad Cesar Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10386/Cosio_PAF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional*. Reino Unido: Heriot-Watt University. Edinburgh
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/818/81802505/>
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Maracaibo, Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta. Recuperado de http://www.uru.edu/fondo_editorial/libros/pdf/calidaddelservicio/TEXTO%20Gerencia%20del%20Servicio.%201ra.Edic..pdf
- García, M. Gómez, G. y Londoño, O. (2009). *Relación entre motivación y resistencia al cambio en personas que trabajan en una empresa del sector público, en Bogotá (Colombia)*. Universidad Católica de Colombia. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67916259012>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (4ta ed.). México: McGraw-Hill.
- Lachi, G. (2016). *Análisis de la resistencia al cambio de los trabajadores de la dirección regional de salud Loreto, en las oficinas de economía y logística, periodo 2016*. Profesional de Licenciado en Administración. Universidad de Amazonia Peruana. http://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4829/Gueri_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1
- López, A. (2015). *Factores laborales que crean resistencia al cambio en una empresa que presta servicios de mantenimiento industrial y construcción, ubicado en Escuintla, en el año 2016*. Licenciatura en psicología

industrial/organizacional (pd). Universidad Rafael Landívar.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Lopez-Aaron.pdf>

Molina, H. Q. (2012). *Métodos estadísticos*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.

Oreg, S. (2003). *Resistance to change: Developing an individual differences measure*. *Journal of Applied Psychology*, 88, 680–693. Recuperado de http://pluto.huji.ac.il/~oreg/files/jap_2003.pdf

Ortega, M. (2015). *La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de “Alto de la Alianza” – Tacna, en el año 2013*. Maestría en gestión empresarial. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UJNBG/1009/TM167_Ortega_Machaca_MS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Recuperado de <file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/Downloads/PZBSERVQUALJR88.pdf>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1991). *Understanding customer expectations of service*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225084143_Understanding_Customer_Expectations_of_Service/links/02e7e53cd16b876407000000/Understanding-Customer-Expectations-of-Service.pdf

Peña, E. y Prado, R. (2018). *Resistencia al cambio y trabajo en equipo en el personal de la sede del gobierno regional de ayacucho, 2016*. *Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad*. Universidad privada Norbert Wiener. [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1432/MAESTRO%20-%20Pe%C3%B1a%20Atao%2C%20Eder.pdf?sequence=1&is Allowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1432/MAESTRO%20-%20Pe%C3%B1a%20Atao%2C%20Eder.pdf?sequence=1&isAllowed=y) 22

Pérez L., Vilariño C., y Ronda G. (2016). *El cambio organizacional como herramienta para coadyuvar la implementación de la estrategia*. *Ingeniería Industrial*, 37(3), 286-294. Recuperado de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000300007&lng=es&tlng=es.

- Quirant, A., y Ortega A. (2006). *El cambio organizacional: la importancia del factor humano para lograr el éxito del proceso de cambio*. Recuperado de <http://enriquecetupsicologia.com/costarica/wp-content/uploads/2011/11/Para-mis-amigos-l%C3%ADderes-en-Costa-Rica.pdf>
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ma ed.). México: Pearson Educación de México, S.A.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (13va ed.). México: Pearson Educación de México, S.A.
- Sánchez, H. C., y Reyes, C. M. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (5ta ed.). Lima: Business Support Aneth SRL.
- Sánchez, M. y Sánchez, M. C. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Solórzano, G., y Nereida, J. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. Revista: El buzón de Pacioli año XIII número 82 julio – septiembre 2013 instituto tecnológico de Sonora. Recuperado de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. (1ra ed.). Recuperado de http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf
- Tschohl, J. (2008). *El arma secreta servicio al cliente técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios*. (5ta edi.). Minnesota, USA: East Bloomington Freeway.
- Waissbluth, M. (2008). *Gestión del cambio en el sector público*. Recuperado de http://www.logotec.cl/descargas/gestion_del_cambio.pdf

Yaguana, D. (2016). *Determinación de elementos asociados a la resistencia al cambio organizacional en la empresa eléctrica Quito 2016 – Ecuador*, tesis de grado. Escuela Politécnica Nacional de Quito. <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/15034/1/CD-6845.pdf>

Zimmermann, A. (2000). *Gestión del cambio organizacional: Caminos y herramientas*. Ecuador: Abya-Yala.

VIII. Anexos

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL 03, Lima 2017

AUTOR: Olga Quispe Gutierrez

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>P1: ¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio la fiabilidad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017?</p> <p>P2: ¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017?</p> <p>P3: ¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y la seguridad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017?</p> <p>P4: ¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y la empatía de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017?</p> <p>P5: ¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y los bienes tangibles de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>O1: Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y la fiabilidad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017</p> <p>O2: Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017</p> <p>O3: Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y la seguridad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017</p> <p>O4: Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y la empatía de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017</p> <p>O5: Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y los bienes tangibles de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación significativa entre la resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y la fiabilidad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017</p> <p>H2: Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017</p> <p>H3: Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y la seguridad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017</p> <p>H4: Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y la empatía de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017</p> <p>H5: Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y los bienes tangibles de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017</p>	Variable 1: Resistencia al cambio			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Búsqueda de la rutina	- Renuencia a renunciar a los viejos hábitos - Preferencia por los bajos niveles de estimulación y novedad	1, 2, 3 4, 5, 6	Alto (65 - 85)
			Reacción emocional	- Renuencia a perder el control	7, 8	Moderado (41- 64)
			Enfoque a corto plazo	- Intolerancia al periodo de ajuste involucrado en el cambio	9, 10, 11	Bajo (17 - 40)
			Rigidez cognitiva	- Rigidez Cognitiva - Falta de resiliencia psicológica	14, 15 16, 17	
			Variable 2: La calidad de servicio			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Fiabilidad	- Plazos de atención - Desempeño correcto - Confianza	1, 2 3 4, 5	
			Capacidad de respuesta	- Precisión de la información - Atención al usuario - Disponibilidad de personal	6 7, 8 9	Alto (82 - 110)
Seguridad	- Conocimiento - Cortesía - Seguridad	10 11, 12, 13	Moderado (52- 81) Bajo (22 - 51)			
Empatía	- Interés por el usuario	14, 15				

			Bienes tangibles	- Atención individualizada - Instalación física - Equipo - Materiales de apoyo	16, 17, 18 19 20 21,22	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR			
<p>TIPO: Básico Cuantitativo</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental, transversal</p> <p>MÉTODO: Cuantitativo</p>	<p>POBLACIÓN: UGEL N° 03, constituida por 250 colaboradores</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Probabilístico aleatorio simple</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 150 colaboradores</p>	<p>Variable 1: Resistencia al cambio</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Shaul Oreg (2003) Año: 2017 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Lima Forma de Administración:</p> <hr/> <p>Variable 2: La calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Parasuraman Zeithaml y Berry, (1988) Año: 2017 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Lima Forma de Administración:</p>	<p>DESCRIPTIVA: Porque la investigación describirá el objeto de observación en su desarrollo natural es decir tanto en tiempo como ámbito.</p> <p>INFERENCIAL:</p>			

Anexo 2: Instrumento: Resistencia al cambio

Información general

Datos sociodemográficos
de los colaboradores:

SEXO	
M	F

EDAD

El presente es un trabajo de investigación que se viene realizando en la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo y tiene como objeto tener una opinión respecto “Resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL 03. Las respuestas son totalmente anónimas y no hay respuestas correctas o incorrectas; solo indique un número que refleje con precisión la percepción que usted tiene.

Por cada pregunta marque con un aspa (x) en la casilla del número que corresponda, según la siguiente escala:

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

Cuestionario sobre Resistencia al Cambio

V1: Resistencia al cambio						
Nº	ITEMS	5	4	3	2	1
D1: Búsqueda de la rutina						
1	Considera en general que los cambios en sus actividades laborales son negativos.					
2	Prefiere un día rutinario a un día lleno de acontecimientos inesperados.					
3	Le gusta hacer las mismas actividades en lugar de intentar hacer actividades nuevas y diferentes.					
4	Cada vez que su actividad laboral se hace rutinaria, busca la manera de cambiarla.					
5	Prefiere hacer actividades que no le cambien el ánimo.					
D2: Reacción emocional						
6	Los cambios significativos en sus actividades laborales, le estresan.					
7	Cuando se le informa de un cambio de planes, se tensa.					
8	Cuando los objetivos no se cumplen según los planes, se estresa.					
9	Si cambiaran los criterios de evaluación, le incomodaría, incluso sabiendo que le iría bien.					

D3: Enfoque a corto plazo						
10	Cambiar los planes de una meta establecida, le parece una verdadera molestia.					
11	A menudo, se siente un poco incómodo con los cambios, incluso con aquellos que pueden mejorar su vida.					
12	Si le exigen cambiar algo, tiende a resistirse, incluso si cree que puede beneficiarlo en asuntos personales.					
13	A veces evita hacer cambios aun sabiendo que serían buenos para Ud.					
D4: Rigidez cognitiva						
14	A menudo cambia de opinión.					
15	Una vez que ha llegado a una conclusión, no es probable que cambie de opinión.					
16	No cambia de parecer fácilmente.					
17	Sus opiniones son muy consistentes en el tiempo.					

Instrumento: Calidad de servicio

Información general

Datos sociodemográficos
de los colaboradores:

SEXO		EDAD
M	F	

El presente es un trabajo de investigación que se viene realizando en la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo y tiene como objeto tener una opinión respecto “Resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL 03. Las respuestas son totalmente anónimas y no hay respuestas correctas o incorrectas; solo indique un número que refleje con precisión la percepción que usted tiene.

Por cada pregunta marque con un aspa (x) en la casilla del número que corresponda, según la siguiente escala:

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

Cuestionario sobre Calidad de Servicio

V2: Calidad de servicio						
Nº	ITEMS	5	4	3	2	1
D1: Fiabilidad						
1	El usuario está satisfecho por el tiempo que espera para su atención.					
2	Se evita la congestión en la atención al usuario.					
3	Existe un sincero interés por ayudar al usuario en su trámite.					
4	El usuario muestra confianza por la información que se le brindó.					
5	La Ugel 03 cuenta con los recursos necesarios para atender satisfactoriamente al usuario.					
D2: Capacidad de respuesta						
6	La información que se brinda al usuario sobre los procedimientos y trámites, es adecuada.					
7	El usuario está satisfecho por la atención recibida.					
8	El personal muestra amabilidad para ayudar a los usuarios.					
9	Existe personal disponible, suficiente para atender a los usuarios					
D3: Seguridad						

10	Su comportamiento transmite confianza cuando atiende al usuario.					
11	Demuestra un trato amable y cortés a los usuarios.					
12	El usuario se siente seguro de los trámites realizados en la Ugel 03.					
13	Orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los procedimientos a seguir para los diferentes trámites.					
D4: Empatía						
14	Siente satisfacción por la atención que brinda al usuario.					
15	Es adecuado el horario para la atención al usuario.					
16	La Ugel 03 cuenta con personal adecuado que atiende y ayuda a resolver algún problema que se presenta en el área.					
17	Muestra interés y preocupación por brindar una mejor atención a los usuarios.					
18	Los usuarios se sienten comprendidos frente a las situaciones y sus necesidades.					
D5: Bienes tangibles						
19	Las instalaciones físicas de atención de la Ugel 03 son cómodas y adecuadas.					
20	La Ugel 03 cuenta con equipos modernos para atender a los usuarios.					
21	Las señalizaciones, indicaciones, en las instalaciones de la Ugel 03 son claras, visibles y están bien ubicadas.					
22	El personal cuenta con uniforme y proyecta una imagen de pulcritud.					

Anexo 3: Validez de los instrumentos: Resistencia al cambio

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RESISTENCIA AL CAMBIO

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Búsqueda de la rutina								
1	Considera en general que los cambios en sus actividades laborales son negativos.	✓		✓		✓		
2	Prefiere un día rutinario a un día lleno de acontecimientos inesperados.	✓		✓		✓		
3	Le gusta hacer las mismas actividades en lugar de intentar hacer actividades nuevas y diferentes.	✓		✓		✓		
4	Cada vez que su actividad laboral se hace rutinaria, busca la manera de cambiarla.	✓		✓		✓		
5	Prefiere hacer actividades que no le cambien el ánimo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Reacción emocional								
6	Los cambios significativos en sus actividades laborales, le estresan.	✓		✓		✓		
7	Cuando se le informa de un cambio de planes, se tensa.	✓		✓		✓		
8	Cuando los objetivos no se cumplen según los planes, se estresa.	✓		✓		✓		
9	Si cambiaran los criterios de evaluación, le incomodaría, incluso sabiendo que le iría bien.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Enfoque a corto plazo								
10	Cambiar los planes de una meta establecida, le parece una verdadera molestia.	✓		✓		✓		
11	A menudo, se siente un poco incómodo con los cambios, incluso con aquellos que pueden mejorar su vida.	✓		✓		✓		
12	Si le exigen cambiar algo, tiende a resistirse, incluso si cree que puede beneficiarlo en asuntos personales.	✓		✓		✓		
13	A veces evita hacer cambios aun sabiendo que serían buenos para Ud.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Rigidez cognitiva								
14	A menudo cambia de opinión.	✓		✓		✓		
15	Una vez que ha llegado a una conclusión, no es probable que cambie de opinión.	✓		✓		✓		
16	No cambia de parecer fácilmente.	✓		✓		✓		
17	Sus opiniones son muy consistentes en el tiempo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mgs. DR. CHANTAL JARA AGUIRRE DNI: 25451905

Especialidad del validador:..... GESTIÓN EDUCACIONAL

..15.. de ..ENERO..... de 2018...

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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


 Firma del Experto Informante.

DR. CHANTAL JARA AGUIRRE
 DTC ESCUELA DE POSGRADO UC

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1 : Fiabilidad		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El usuario está satisfecho por el tiempo que espera para su atención.	✓		✓		✓		
2	Se evita la congestión en la atención al usuario.	✓		✓		✓		
3	Existe un sincero interés por ayudar al usuario en su trámite.	✓		✓		✓		
4	El usuario muestra confianza por la información que se le brindó.	✓		✓		✓		
5	La Ugel 03 cuenta con los recursos necesarios para atender satisfactoriamente al usuario.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	La información que se brinda al usuario sobre los procedimientos y trámites, es adecuada.	✓		✓		✓		
7	El usuario está satisfecho por la atención recibida.	✓		✓		✓		
8	El personal muestra amabilidad para ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
9	Existe personal disponible, suficiente para atender a los usuarios	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Seguridad		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Su comportamiento transmite confianza cuando atiende al usuario.	✓		✓		✓		
11	Demuestra un trato amable y cortés a los usuarios.	✓		✓		✓		
12	El usuario se siente seguro de los trámites realizados en la Ugel 03.	✓		✓		✓		
13	Orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los procedimientos a seguir para los diferentes trámites.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4. Empatía		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	Siente satisfacción por la atención que brinda al usuario.	✓		✓		✓		
15	Es adecuado el horario para la atención al usuario.	✓		✓		✓		

16	La Ugel 03 cuenta con personal adecuado que atiende y ayuda a resolver algún problema que se presenta en el área.	/		/		/	
17	Muestra interés y preocupación por brindar una mejor atención a los usuarios.	/		/		/	
18	Los usuarios se sienten comprendidos frente a las situaciones y sus necesidades.	/		/		/	
DIMENSIÓN 5. Bienes tangibles		SI	NO	SI	NO	SI	NO
19	Las instalaciones físicas de atención de la Ugel 03 son cómodas y adecuadas.	/		/		/	
20	La Ugel 03 cuenta con equipos modernos para atender a los usuarios.	/		/		/	
21	Las señalizaciones, indicaciones, en las instalaciones de la Ugel 03 son claras, visibles y están bien ubicadas.	/		/		/	
22	El personal cuenta con uniforme y proyecta una imagen de pulcritud.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dr. Chantal Jara Aguirre DNI: 25451905

Especialidad del validador: SEcción EDUCACIONAL

...15 de ENERO... de 2018...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.
 DR. CHANTAL JARA AGUIRRE
 DTC ESCUELA DE POSGRADO UC

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RESISTENCIA AL CAMBIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Búsqueda de la rutina								
1	Considera en general que los cambios en sus actividades laborales son negativos.	✓		✓		✓		
2	Prefiere un día rutinario a un día lleno de acontecimientos inesperados.	✓		✓		✓		
3	Le gusta hacer las mismas actividades en lugar de intentar hacer actividades nuevas y diferentes.	✓		✓		✓		
4	Cada vez que su actividad laboral se hace rutinaria, busca la manera de cambiarla.	✓		✓		✓		
5	Prefiere hacer actividades que no le cambien el ánimo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Reacción emocional								
6	Los cambios significativos en sus actividades laborales, le estresan.	✓		✓		✓		
7	Cuando se le informa de un cambio de planes, se tensa.	✓		✓		✓		
8	Cuando los objetivos no se cumplen según los planes, se estresa.	✓		✓		✓		
9	Si cambiaran los criterios de evaluación, le incomodaría, incluso sabiendo que le iría bien.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Enfoque a corto plazo								
10	Cambiar los planes de una meta establecida, le parece una verdadera molestia.	✓		✓		✓		
11	A menudo, se siente un poco incómodo con los cambios, incluso con aquellos que pueden mejorar su vida.	✓		✓		✓		
12	Si le exigen cambiar algo, tiende a resistirse, incluso si cree que puede beneficiarlo en asuntos personales.	✓		✓		✓		
13	A veces evita hacer cambios aun sabiendo que serían buenos para Ud.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Rigidez cognitiva								
14	A menudo cambia de opinión.	✓		✓		✓		
15	Una vez que ha llegado a una conclusión, no es probable que cambie de opinión.	✓		✓		✓		
16	No cambia de parecer fácilmente.	✓		✓		✓		
17	Sus opiniones son muy consistentes en el tiempo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Garay Chilardi César DNI: 06408163
 Especialidad del validador: Magister en Administración

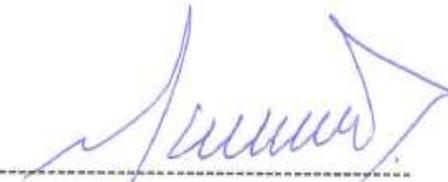
15 de ENERO de 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1 : Fiabilidad								
1	El usuario está satisfecho por el tiempo que espera para su atención.	✓		✓		✓		
2	Se evita la congestión en la atención al usuario.	✓		✓		✓		
3	Existe un sincero interés por ayudar al usuario en su trámite.	✓		✓		✓		
4	El usuario muestra confianza por la información que se le brindó.	✓		✓		✓		
5	La Ugel 03 cuenta con los recursos necesarios para atender satisfactoriamente al usuario.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta								
6	La información que se brinda al usuario sobre los procedimientos y trámites, es adecuada.	✓		✓		✓		
7	El usuario está satisfecho por la atención recibida.	✓		✓		✓		
8	El personal muestra amabilidad para ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
9	Existe personal disponible, suficiente para atender a los usuarios	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Seguridad								
10	Su comportamiento transmite confianza cuando atiende al usuario.	✓		✓		✓		
11	Demuestra un trato amable y cortés a los usuarios.	✓		✓		✓		
12	El usuario se siente seguro de los trámites realizados en la Ugel 03.	✓		✓		✓		
13	Orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los procedimientos a seguir para los diferentes trámites.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4. Empatía								
14	Siente satisfacción por la atención que brinda al usuario.	✓		✓		✓		
15	Es adecuado el horario para la atención al usuario.	✓		✓		✓		

16	La Ugel 03 cuenta con personal adecuado que atiende y ayuda a resolver algún problema que se presenta en el área.	✓		✓		✓	
17	Muestra interés y preocupación por brindar una mejor atención a los usuarios.	✓		✓		✓	
18	Los usuarios se sienten comprendidos frente a las situaciones y sus necesidades.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5. Bienes tangibles		SI	NO	SI	NO	SI	NO
19	Las instalaciones físicas de atención de la Ugel 03 son cómodas y adecuadas.	✓		✓		✓	
20	La Ugel 03 cuenta con equipos modernos para atender a los usuarios.	✓		✓		✓	
21	Las señalizaciones, indicaciones, en las instalaciones de la Ugel 03 son claras, visibles y están bien ubicadas.	✓		✓		✓	
22	El personal cuenta con uniforme y proyecta una imagen de pulcritud.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Correa Echevarría César DNI: 06409163

Especialidad del validador: Magister en Administración

15 de ENERO de 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RESISTENCIA AL CAMBIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Búsqueda de la rutina								
1	Considera en general que los cambios en sus actividades laborales son negativos.	/		/		/		
2	Prefiere un día rutinario a un día lleno de acontecimientos inesperados.	/		/		/		
3	Le gusta hacer las mismas actividades en lugar de intentar hacer actividades nuevas y diferentes.	/		/		/		
4	Cada vez que su actividad laboral se hace rutinaria, busca la manera de cambiarla.	/		/		/		
5	Prefiere hacer actividades que no le cambien el ánimo.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Reacción emocional								
6	Los cambios significativos en sus actividades laborales, le estresan.	/		/		/		
7	Cuando se le informa de un cambio de planes, se tensa.	/		/		/		
8	Cuando los objetivos no se cumplen según los planes, se estresa.	/		/		/		
9	Si cambiaran los criterios de evaluación, le incomodaría, incluso sabiendo que le iría bien.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Enfoque a corto plazo								
10	Cambiar los planes de una meta establecida, le parece una verdadera molestia.	/		/		/		
11	A menudo, se siente un poco incómodo con los cambios, incluso con aquellos que pueden mejorar su vida.	/		/		/		
12	Si le exigen cambiar algo, tiende a resistirse, incluso si cree que puede beneficiarlo en asuntos personales.	/		/		/		
13	A veces evita hacer cambios aun sabiendo que serían buenos para Ud.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: Rigidez cognitiva								
14	A menudo cambia de opinión.	/		/		/		
15	Una vez que ha llegado a una conclusión, no es probable que cambie de opinión.	/		/		/		
16	No cambia de parecer fácilmente.	/		/		/		
17	Sus opiniones son muy consistentes en el tiempo.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: MARTINEZ LOPEZ EDWIN A. DNI: 69080039

Especialidad del validador: METODÓLOGO

...15 de ENERO..... de 2018...

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1 : Fiabilidad								
1	El usuario está satisfecho por el tiempo que espera para su atención.	✓		✓		✓		
2	Se evita la congestión en la atención al usuario.	✓		✓		✓		
3	Existe un sincero interés por ayudar al usuario en su trámite.	✓		✓		✓		
4	El usuario muestra confianza por la información que se le brindó.	✓		✓		✓		
5	La Ugel 03 cuenta con los recursos necesarios para atender satisfactoriamente al usuario.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta								
6	La información que se brinda al usuario sobre los procedimientos y trámites, es adecuada.	✓		✓		✓		
7	El usuario está satisfecho por la atención recibida.	✓		✓		✓		
8	El personal muestra amabilidad para ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
9	Existe personal disponible, suficiente para atender a los usuarios	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Seguridad								
10	Su comportamiento transmite confianza cuando atiende al usuario.	✓		✓		✓		
11	Demuestra un trato amable y cortés a los usuarios.	✓		✓		✓		
12	El usuario se siente seguro de los trámites realizados en la Ugel 03.	✓		✓		✓		
13	Orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los procedimientos a seguir para los diferentes trámites.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4. Empatía								
14	Siente satisfacción por la atención que brinda al usuario.	✓		✓		✓		
15	Es adecuado el horario para la atención al usuario.	✓		✓		✓		

16	La Ugel 03 cuenta con personal adecuado que atiende y ayuda a resolver algún problema que se presenta en el área.	/		/		/	
17	Muestra interés y preocupación por brindar una mejor atención a los usuarios.	/		/		/	
18	Los usuarios se sienten comprendidos frente a las situaciones y sus necesidades.	/		/		/	
DIMENSIÓN 5. Bienes tangibles		SI	NO	SI	NO	SI	NO
19	Las instalaciones físicas de atención de la Ugel 03 son cómodas y adecuadas.	/		/		/	
20	La Ugel 03 cuenta con equipos modernos para atender a los usuarios.	/		/		/	
21	Las señalizaciones, indicaciones, en las instalaciones de la Ugel 03 son claras, visibles y están bien ubicadas.	/		/		/	
22	El personal cuenta con uniforme y proyecta una imagen de pulcritud.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: MARTINEZ LOPEZ EDWIN A. DNI: 09080039

Especialidad del validador: METODÓLOGO

...15 de ENERO..... de 2018...



Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 4: Permiso de la institución donde se aplicó el estudio

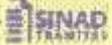
PERU	UGEL 03
------	---------

MESA DE PARTES
Jr. Andahuaylas 563, Cercado de Lima

Fecha: 07/03/2015 Hora: 14:44
Expediente: **MPT2018-EXT-0029782**

Remitente: OLGA QUISPE
GUTIERREZ
DNICE: 10613364
Tipo Documento: EXPEDIENTE
Folios: 2
Nro. de Doc.:

Consultas sobre su trámite al teléfono:
427-3210
y/o ingrese a : www.ugel03.gob.pe y
haga click en :

ORIENTACIÓN
AL CIUDADANO → 

CONTRASEÑA: 1444



PERÚ

MINISTERIO
DE EDUCACIÓNUNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL N° 03GRUPO DE TRAMITE
DOCUMENTARIO

R.M N°0445-2012-ED

FORMULARIO ÚNICO DE TRAMITE (FUT)

I. RESUMEN DE SU PEDIDO:

Permiso para la realización de trabajo de investigación para
maestría de gestión pública en la Universidad César Vallejo

II. DEPENDENCIA O AUTORIDAD A QUIEN SE DIRIGE:

III. DATOS DEL SOLICITANTE:

PERSONA NATURAL

Apellido Paterno: Apellido Materno: Nombres:

Persona Jurídica:

Razón Social:

Tipo de Documento:

DNI N° y/o RUC LE CARGO ACTUAL

IV. DIRECCIÓN:

TIPO DE VIA: Avenida: Jirón: Calle: Pasaje: Carretera: Prolongación:

Nombre de la vía:

Referencia:

Teléfonos: Correo Electrónico:

Declaro que los datos presentados en el presente formulario los realizo con carácter de DECLARACIÓN JURADA

V. FUNDAMENTACIÓN DEL PEDIDO:

Solicito permiso para realización de un trabajo de investigación en
la UGEL 03

VI. DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:

Carta de presentación de fecha 02/02/2018 de la Universidad César
Vallejo

Lima 07 DE MARZO DE 2018

LUGAR Y FECHA


FIRMA DEL USUARIO

07 MAR 2018

ANEXO 5: Base de datos

RESISTENCIA AL CAMBIO																										
D1: Búsqueda de la rutina						D2: Reacción emocional					D3: Enfoque a corto plazo					D4: Rigidez cognitiva				Resumen						
Nº	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	D1	D2	D3	D4	TOTAL	
1	2	4	3	2	4	15	3	3	2	2	10	3	2	3	2	10	1	2	3	2	8	15	10	10	8	43
2	2	4	2	3	2	13	2	2	3	1	8	2	2	2	2	8	2	3	3	3	11	13	8	8	11	40
3	5	3	3	3	3	17	3	2	3	2	10	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	17	10	9	11	47
4	1	5	2	5	2	15	2	1	3	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	15	7	4	5	31
5	1	3	4	2	3	13	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11	13	6	7	11	37
6	2	5	5	2	5	19	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10	19	13	16	10	58
7	3	5	5	3	4	20	3	3	2	1	9	3	3	2	2	10	1	4	2	5	12	20	9	10	12	51
8	2	3	2	5	2	14	3	4	5	2	14	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	14	14	10	11	49
9	2	4	2	4	5	17	2	2	3	3	10	5	3	2	4	14	1	1	1	5	8	17	10	14	8	49
10	3	5	4	2	5	19	2	1	2	4	9	5	4	3	3	15	1	1	1	4	7	19	9	15	7	50
11	4	5	5	1	5	20	4	3	2	3	12	4	3	3	4	14	1	1	1	5	8	20	12	14	8	54
12	5	5	4	1	4	19	5	4	3	3	15	5	3	2	3	13	2	1	2	4	9	19	15	13	9	56
13	2	3	3	4	4	16	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	16	13	13	12	54
14	3	5	5	2	5	20	3	2	3	2	10	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	20	10	9	11	50
15	2	5	5	3	4	19	5	1	3	1	10	3	1	1	1	6	1	1	2	1	5	19	10	6	5	40
16	4	2	3	2	4	15	4	2	1	1	8	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11	15	8	7	11	41
17	2	2	2	3	2	11	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10	11	13	16	10	50
18	1	3	3	3	3	13	3	3	2	1	9	3	3	2	2	10	1	4	2	5	12	13	9	10	12	44
19	3	3	2	5	2	15	3	4	5	2	14	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	15	14	10	11	50
20	2	3	2	4	5	16	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11	16	6	7	11	40
21	1	2	4	2	5	14	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10	14	13	16	10	53
22	1	5	2	3	2	13	3	3	2	1	9	3	3	2	2	10	1	4	2	5	12	13	9	10	12	44
23	1	5	3	3	3	15	2	1	2	4	9	5	4	3	3	15	1	1	1	4	7	15	9	15	7	46
24	3	4	2	5	2	16	4	3	2	3	12	4	3	3	4	14	1	1	1	5	8	16	12	14	8	50
25	2	5	5	2	5	19	2	1	2	4	9	5	4	3	3	15	1	1	1	4	7	19	9	15	7	50
26	3	5	5	3	4	20	4	3	2	3	12	4	3	3	4	14	1	1	1	5	8	20	12	14	8	54
27	5	2	3	2	4	16	5	4	3	3	15	5	3	2	3	13	2	1	2	4	9	16	15	13	9	53
28	3	2	2	3	2	12	3	3	2	2	10	3	2	3	2	10	1	2	3	2	8	12	10	10	8	40
29	2	3	3	3	3	14	2	2	3	1	8	2	2	2	2	8	2	3	3	3	11	14	8	8	11	41
30	2	3	2	5	2	14	3	2	3	2	10	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	14	10	9	11	44

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
30	2	3	2	5	2	14	3	2	3	2	10	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11		14	10	9	11	44
31	1	3	2	4	5	15	2	1	3	1	7	3	2	3	3	11	1	1	2	1	5		15	7	11	5	38
32	3	4	4	2	5	18	2	2	1	1	6	2	3	2	2	9	2	3	2	4	11		18	6	9	11	44
33	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10		17	13	16	10	56
34	4	5	3	4	4	20	3	3	2	1	9	3	3	2	2	10	1	4	2	5	12		20	9	10	12	51
35	2	3	5	2	5	17	3	4	5	2	14	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11		17	14	10	11	52
36	1	5	5	3	4	18	2	1	2	4	9	5	4	3	3	15	1	1	1	4	7		18	9	15	7	49
37	2	5	2	5	2	16	4	3	2	3	12	4	3	3	4	14	1	1	1	5	8		16	12	14	8	50
38	5	3	2	4	5	19	5	4	3	3	15	5	3	2	3	13	2	1	2	4	9		19	15	13	9	56
39	3	5	4	2	5	19	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12		19	13	13	12	57
40	5	5	2	3	2	17	3	3	2	2	10	3	2	3	2	10	1	2	3	2	8		17	10	10	8	45
41	4	3	3	3	3	16	2	2	3	1	8	2	2	2	2	8	2	3	3	3	11		16	8	8	11	43
42	2	4	2	5	2	15	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		15	6	7	11	39
43	2	3	3	3	3	14	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10		14	13	16	10	53
44	2	3	2	5	2	14	2	1	3	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5		14	7	4	5	30
45	1	3	2	4	5	15	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		15	6	7	11	39
46	5	3	2	3	2	15	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10		15	13	16	10	54
47	3	5	3	3	3	17	3	3	2	2	10	3	2	3	2	10	1	2	3	2	8		17	10	10	8	45
48	2	3	2	5	2	14	2	2	3	1	8	2	2	2	2	8	2	3	3	3	11		14	8	8	11	41
49	3	3	2	4	5	17	3	2	3	2	10	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11		17	10	9	11	47
50	2	3	4	2	5	16	2	1	3	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5		16	7	4	5	32
51	1	5	2	3	2	13	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		13	6	7	11	37
52	1	3	3	3	3	13	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10		13	13	16	10	52
53	2	4	2	5	2	15	3	3	2	1	9	3	3	2	2	10	1	4	2	5	12		15	9	10	12	46
54	3	5	5	2	5	20	3	4	5	2	14	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11		20	14	10	11	55
55	4	5	5	3	4	21	2	2	3	3	10	5	3	2	4	14	1	1	1	5	8		21	10	14	8	53
56	4	3	4	2	5	18	2	1	2	4	9	5	4	3	3	15	1	1	1	4	7		18	9	15	7	49
57	5	4	2	3	2	16	4	3	2	3	12	4	3	3	4	14	1	1	1	5	8		16	12	14	8	50
58	3	3	3	3	3	15	5	4	3	3	15	5	3	2	3	13	2	1	2	4	9		15	15	13	9	52
59	3	5	2	5	2	17	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12		17	13	13	12	55
60	3	3	3	3	3	15	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		15	6	7	11	39
61	3	3	2	5	2	15	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10		15	13	16	10	54
62	2	3	2	4	5	16	3	3	2	1	9	3	3	2	2	10	1	4	2	5	12		16	9	10	12	47
63	2	4	3	2	4	15	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12		15	13	13	12	53
64	1	4	2	3	2	12	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		12	6	7	11	36
65	1	3	3	3	3	13	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10		13	13	16	10	52
66	3	5	2	3	2	15	2	2	3	3	10	5	4	3	4	16	1	1	1	5	8		15	10	16	8	49
67	3	3	3	2	4	15	2	2	3	3	10	1	1	1	1	4	1	1	1	5	8		15	10	4	8	37

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
66	3	5	2	3	2	15	2	2	3	3	10	5	4	3	4	16	1	1	1	5	8		15	10	16	8	49
67	3	3	3	2	4	15	2	2	3	3	10	1	1	1	1	4	1	1	1	5	8		15	10	4	8	37
68	3	4	2	3	2	14	2	1	3	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5		14	7	4	5	30
69	3	5	3	3	3	17	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		17	6	7	11	41
70	2	5	3	3	3	16	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10		16	13	16	10	55
71	1	5	2	3	2	13	2	1	3	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5		13	7	4	5	29
72	2	3	3	2	4	14	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		14	6	7	11	38
73	1	5	3	3	3	15	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10		15	13	16	10	54
74	1	4	2	3	2	12	2	2	3	3	10	5	3	2	4	14	1	1	1	5	8		12	10	14	8	44
75	1	4	3	2	4	14	3	3	2	2	10	3	2	3	2	10	1	2	3	2	8		14	10	10	8	42
76	2	3	3	3	3	14	2	2	3	1	8	2	2	2	2	8	2	3	3	3	11		14	8	8	11	41
77	4	5	5	2	5	21	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12		21	13	13	12	59
78	4	5	5	3	4	21	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		21	6	7	11	45
79	3	5	5	3	4	20	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10		20	13	16	10	59
80	2	3	4	2	5	16	2	2	3	3	10	5	3	2	4	14	1	1	1	5	8		16	10	14	8	48
81	1	4	2	3	2	12	2	1	3	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5		12	7	4	5	28
82	3	3	3	3	3	15	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		15	6	7	11	39
83	3	5	2	3	2	15	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10		15	13	16	10	54
84	3	5	3	4	4	19	3	2	3	2	10	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11		19	10	9	11	49
85	2	4	2	5	2	15	2	1	3	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5		15	7	4	5	31
86	2	3	2	4	5	16	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		16	6	7	11	40
87	1	5	4	2	5	17	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10		17	13	16	10	56
88	2	3	3	4	4	16	3	3	2	1	9	4	3	2	2	11	1	4	2	5	12		16	9	11	12	48
89	2	5	2	3	2	14	3	4	5	2	14	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11		14	14	10	11	49
90	2	5	3	3	3	16	2	1	3	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5		16	7	4	5	32
91	3	3	2	5	2	15	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		15	6	7	11	39
92	3	4	3	2	4	16	2	1	3	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5		16	7	4	5	32
93	4	4	2	3	2	15	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		15	6	7	11	39
94	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10		15	13	16	10	54
95	3	5	3	3	3	17	4	3	2	3	12	4	3	3	4	14	1	1	1	5	8		17	12	14	8	51
96	3	5	5	2	5	20	5	4	3	3	15	5	3	2	3	13	2	1	2	4	9		20	15	13	9	57
97	4	5	5	3	4	21	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12		21	13	13	12	59
98	4	5	5	3	4	21	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		21	6	7	11	45
99	5	3	4	2	5	19	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10		19	13	16	10	58
100	5	4	2	3	2	16	3	3	2	1	9	5	3	2	2	12	1	4	2	5	12		16	9	12	12	49

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
100	5	4	2	3	2	16	3	3	2	1	9	5	3	2	2	12	1	4	2	5	12		16	9	12	12	49
101	5	3	3	3	3	17	2	1	3	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5		17	7	4	5	33
102	4	3	3	2	4	16	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		16	6	7	11	40
103	4	3	2	3	2	14	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10		14	13	16	10	53
104	4	5	3	3	3	18	2	1	3	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5		18	7	4	5	34
105	3	5	5	1	5	19	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		19	6	7	11	43
106	3	3	4	1	4	15	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10		15	13	16	10	54
107	2	4	3	4	4	17	3	3	2	1	9	3	3	2	2	10	1	4	2	5	12		17	9	10	12	48
108	2	5	3	4	4	18	2	1	2	4	9	5	4	3	3	15	1	1	1	4	7		18	9	15	7	49
109	1	5	3	3	3	15	4	3	2	3	12	4	3	3	4	14	1	1	1	5	8		15	12	14	8	49
110	1	5	2	3	2	13	5	4	3	3	15	5	3	2	3	13	2	1	2	4	9		13	15	13	9	50
111	1	3	3	2	4	13	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12		13	13	13	12	51
112	5	5	3	4	4	21	5	4	3	3	15	5	3	2	3	13	2	1	2	4	9		21	15	13	9	58
113	5	5	5	2	5	22	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12		22	13	13	12	60
114	5	5	5	3	4	22	2	1	3	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5		22	7	4	5	38
115	4	4	3	4	4	19	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		19	6	7	11	43
116	4	4	2	5	2	17	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10		17	13	16	10	56
117	4	4	2	4	5	19	3	2	3	2	10	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11		19	10	9	11	49
118	3	3	4	2	5	17	2	1	3	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5		17	7	4	5	33
119	3	3	2	5	2	15	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		15	6	7	11	39
120	2	3	3	4	4	16	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10		16	13	16	10	55
121	2	5	5	3	4	19	3	3	2	1	9	3	3	2	2	10	1	4	2	5	12		19	9	10	12	50
122	1	3	4	2	5	15	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		15	6	7	11	39
123	1	4	2	3	2	12	2	1	3	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5		12	7	4	5	28
124	3	3	3	3	3	15	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		15	6	7	11	39
125	3	3	5	1	5	17	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10		17	13	16	10	56
126	3	3	4	1	4	15	2	1	2	4	9	5	4	3	3	15	1	1	1	4	7		15	9	15	7	46
127	2	3	3	4	4	16	4	3	2	3	12	4	3	3	4	14	1	1	1	5	8		16	12	14	8	50
128	3	4	3	2	4	16	3	4	3	3	13	5	3	2	3	13	2	1	2	4	9		16	13	13	9	51
129	2	4	2	3	2	13	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12		13	13	13	12	51
130	2	3	3	3	3	14	2	1	3	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5		14	7	4	5	30
131	1	5	3	5	2	15	2	2	2	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		15	6	7	11	39

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
121	2	5	5	3	4	19	3	3	2	1	9	3	3	2	2	10	1	4	2	5	12		19	9	10	12	50
122	1	3	4	2	5	15	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		15	6	7	11	39
123	1	4	2	3	2	12	2	1	3	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5		12	7	4	5	28
124	3	3	3	3	3	15	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		15	6	7	11	39
125	3	3	5	1	5	17	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10		17	13	16	10	56
126	3	3	4	1	4	15	2	1	2	4	9	5	4	3	3	15	1	1	1	4	7		15	9	15	7	46
127	2	3	3	4	4	16	4	3	2	3	12	4	3	3	4	14	1	1	1	5	8		16	12	14	8	50
128	3	4	3	2	4	16	3	4	3	3	13	5	3	2	3	13	2	1	2	4	9		16	13	13	9	51
129	2	4	2	3	2	13	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12		13	13	13	12	51
130	2	3	3	3	3	14	2	1	3	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5		14	7	4	5	30
131	1	5	2	5	2	15	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		15	6	7	11	39
132	4	3	4	2	3	16	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10		16	13	16	10	55
133	5	3	5	2	5	20	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12		20	13	13	12	58
134	2	5	5	2	5	19	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		19	6	7	11	43
135	2	5	5	3	4	19	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10		19	13	16	10	58
136	5	5	2	5	2	19	3	3	2	2	10	3	2	3	2	10	1	2	3	2	8		19	10	10	8	47
137	2	3	2	4	5	16	2	2	3	1	8	2	2	2	2	8	2	3	3	3	11		16	8	8	11	43
138	4	4	2	5	2	17	3	2	3	2	10	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11		17	10	9	11	47
139	3	5	2	4	5	19	2	1	3	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5		19	7	4	5	35
140	5	5	4	2	5	21	3	2	1	1	7	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		21	7	7	11	46
141	5	5	2	4	2	18	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10		18	13	16	10	57
142	2	3	2	4	5	16	3	3	2	1	9	3	3	2	2	10	1	4	2	5	12		16	9	10	12	47
143	2	5	5	1	5	18	3	4	5	2	14	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11		18	14	10	11	53
144	1	3	4	1	4	13	2	2	3	3	10	5	3	2	4	14	1	1	1	5	8		13	10	14	8	45
145	2	3	3	4	4	16	2	1	2	4	9	5	4	3	3	15	1	1	1	4	7		16	9	15	7	47
146	1	3	2	4	5	15	3	2	3	2	10	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11		15	10	9	11	45
147	1	3	3	2	4	13	2	1	3	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5		13	7	4	5	29
148	1	3	2	3	2	11	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	3	2	4	11		11	6	7	11	35
149	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	1	3	2	4	10		16	13	16	10	55
150	2	4	2	4	5	17	3	3	2	1	9	3	3	2	2	10	1	4	2	5	12		17	9	10	12	48

CALIDAD DE SERVICIO																																	
N°	D1: Fiabilidad					D2: Capacidad de respuesta					D3: Seguridad					D4: Empatía					D5: Bienes tangibles					Resumen							
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL					
1	2	3	5	3	3	16	3	2	4	4	13	3	5	3	2	13	3	2	4	5	3	17	2	2	3	2	9	16	13	13	17	9	59
2	3	3	4	3	3	16	2	3	4	3	12	4	5	6	4	19	5	4	4	3	3	19	2	2	3	1	8	16	12	19	19	8	66
3	2	1	5	3	2	13	3	2	5	3	13	4	5	3	4	16	5	3	4	4	3	19	2	1	3	1	7	13	13	16	19	7	61
4	2	2	2	2	3	11	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	2	3	2	2	2	11	3	2	1	2	8	11	11	8	11	8	41
5	2	3	5	3	2	15	3	3	4	3	13	4	5	3	4	16	5	3	3	2	3	16	1	1	2	1	5	15	13	16	16	5	60
6	2	3	3	2	2	12	3	2	4	3	12	4	3	2	3	12	3	2	4	3	4	16	2	1	3	2	8	12	12	12	16	8	52
7	2	3	5	4	4	18	4	3	5	3	15	4	5	3	4	16	5	3	4	4	3	19	1	1	3	2	7	18	15	16	19	7	68
8	2	3	5	3	2	15	3	2	5	3	13	4	5	3	4	16	3	3	4	3	3	16	1	2	3	2	8	15	13	16	16	8	60
9	3	3	4	3	4	17	4	4	4	3	15	4	5	3	3	15	4	3	3	4	3	17	2	1	1	2	6	17	15	15	17	6	64
10	1	3	4	3	5	16	2	2	3	4	11	5	5	3	5	18	4	3	3	4	4	18	3	1	2	5	11	16	11	18	18	11	63
11	2	1	4	3	3	13	2	2	5	4	13	3	5	3	4	15	5	3	4	4	3	19	2	1	2	4	9	13	13	15	19	9	60
12	3	3	4	3	2	15	1	2	5	3	11	4	4	3	4	15	4	5	4	3	3	19	1	2	2	1	6	15	11	15	19	6	60
13	4	4	3	3	3	17	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	5	4	3	4	3	19	4	3	4	3	14	17	14	16	19	14	66
14	3	1	5	3	2	14	3	2	5	3	13	4	5	6	4	19	4	3	3	4	3	17	2	1	1	2	6	14	13	19	17	6	63
15	3	2	2	2	3	12	3	3	3	2	11	5	5	3	4	17	2	3	2	2	2	11	3	2	1	2	8	12	11	17	11	8	51
16	3	3	5	3	2	16	3	3	4	3	13	5	5	3	4	17	4	3	3	4	4	18	3	1	2	5	11	16	13	17	18	11	64
17	2	3	3	2	2	12	2	2	4	3	11	5	3	2	3	13	5	4	4	3	3	19	2	2	3	1	8	12	11	13	19	8	55
18	2	1	4	3	3	13	4	2	5	3	14	5	5	3	4	17	5	3	4	4	3	19	2	1	3	1	7	13	14	17	19	7	63
19	2	3	4	3	2	14	2	3	3	2	10	5	3	2	3	13	2	3	2	2	2	11	3	2	1	2	8	14	10	13	11	8	48
20	3	4	3	3	3	16	2	2	5	3	12	4	5	3	4	16	5	3	3	2	3	16	1	1	2	1	5	16	12	16	16	5	60
21	2	3	3	2	2	12	3	3	3	2	11	4	5	3	4	16	3	2	4	3	4	16	2	1	3	2	8	12	11	16	16	8	55
22	4	3	5	4	4	20	2	3	4	3	12	3	5	3	3	14	5	3	4	4	3	19	1	1	3	2	7	20	12	14	19	7	65
23	4	3	5	3	2	17	3	3	5	3	14	4	5	3	5	17	3	3	4	3	3	16	1	2	3	2	8	17	14	17	16	8	64
24	4	3	4	3	4	18	3	2	5	3	13	5	5	3	4	17	5	3	4	4	3	19	1	1	3	2	7	18	13	17	19	7	67
25	3	3	4	3	5	18	3	4	4	3	14	3	5	3	4	15	3	3	4	3	3	16	1	2	3	2	8	18	14	15	16	8	63
26	2	3	5	3	3	16	3	2	3	4	12	3	4	3	4	14	4	3	3	4	3	17	2	1	1	2	6	16	12	14	17	6	59
27	2	3	4	3	3	15	3	2	5	3	13	3	5	3	4	15	4	3	3	4	4	18	3	1	2	5	11	15	13	15	18	11	61
28	2	1	5	3	2	13	3	3	3	2	11	3	3	2	3	11	4	3	3	4	4	18	3	1	2	5	11	13	11	11	18	11	53
29	3	3	5	3	2	16	3	3	4	3	13	3	5	3	4	15	5	3	4	4	3	19	1	1	3	2	7	16	13	15	19	7	63
30	2	3	3	2	2	12	3	2	4	3	12	3	5	6	4	18	3	3	4	3	3	16	1	2	3	2	8	12	12	18	16	8	58
31	3	1	5	3	2	14	2	2	4	4	12	3	5	3	4	15	5	4	4	3	3	19	2	2	3	1	8	14	12	15	19	8	60
32	4	2	2	2	3	13	4	3	4	3	14	3	2	2	2	9	5	3	4	4	3	19	2	1	3	1	7	13	14	9	19	7	55
33	2	3	5	3	2	15	2	2	5	3	12	3	5	3	4	15	2	3	2	2	2	11	3	2	1	2	8	15	12	15	11	8	53
34	3	3	3	2	2	13	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	5	3	3	2	3	16	1	1	2	1	5	13	10	11	16	5	50
35	2	1	4	3	3	13	4	2	5	3	14	3	2	2	2	9	5	3	4	4	3	19	1	1	3	2	7	13	14	9	19	7	55
36	2	2	4	3	2	15	2	2	3	2	10	5	5	3	4	17	3	3	4	3	3	16	1	2	3	2	8	15	10	17	16	8	58

A110		=SOMA(A110;A110)																										AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	
34	3	3	3	2	2	13	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	5	3	3	2	3	16	1	1	2	1	5			13	10	11	16	5	50
35	2	1	4	3	3	13	4	2	5	3	14	3	2	2	2	9	5	3	4	4	3	19	1	1	3	2	7			13	14	9	19	7	55
36	3	3	4	3	2	15	2	3	3	2	10	5	5	3	4	17	3	3	4	3	3	16	1	2	3	2	8			15	10	17	16	8	58
37	2	4	3	3	3	15	2	3	4	3	12	5	3	2	3	13	4	3	3	4	3	17	2	1	1	2	6			15	12	13	17	6	57
38	3	3	4	3	5	18	2	2	4	3	11	5	5	3	4	17	5	3	3	2	3	16	1	1	2	1	5			18	11	17	16	5	62
39	2	1	4	3	3	13	2	3	5	3	13	4	5	3	4	16	3	2	4	3	4	16	2	1	3	2	8			13	13	16	16	8	58
40	5	3	4	3	2	17	2	2	5	3	12	5	5	3	5	18	5	3	4	4	3	19	2	1	2	4	9			17	12	18	19	9	66
41	2	4	3	3	3	15	2	4	4	3	13	5	5	3	4	17	3	3	4	3	3	16	1	2	3	2	8			15	13	17	16	8	61
42	3	3	5	3	2	16	4	2	5	4	15	5	5	6	4	20	4	3	3	4	3	17	2	1	1	2	6			16	15	20	17	6	68
43	2	3	3	2	2	12	2	2	5	3	12	5	5	3	4	17	4	3	3	4	4	18	3	1	2	5	11			12	12	17	18	11	59
44	3	2	2	2	3	12	2	4	3	4	13	5	5	3	4	17	5	3	4	4	3	19	2	1	2	4	9			12	13	17	19	9	61
45	4	3	5	3	2	17	2	2	3	4	11	5	3	2	3	13	4	5	4	3	3	19	1	2	2	1	6			17	11	13	19	6	60
46	2	3	3	2	2	12	3	2	5	4	14	4	5	3	4	16	3	2	4	3	4	16	2	1	3	2	8			12	14	16	16	8	58
47	3	3	3	2	2	13	2	3	4	3	12	4	3	2	3	12	5	3	4	4	3	19	1	1	3	2	7			13	12	12	19	7	56
48	2	3	5	4	4	18	2	2	5	3	12	4	5	3	4	16	4	3	3	4	3	17	2	1	1	2	6			18	12	16	17	6	63
49	3	3	5	3	2	16	2	3	3	2	10	4	5	3	4	16	5	3	4	4	3	19	1	1	3	2	7			16	10	16	19	7	61
50	2	3	4	3	4	16	2	3	4	3	12	3	5	3	3	14	3	3	4	3	3	16	1	2	3	2	8			16	12	14	16	8	58
51	3	3	5	3	2	16	3	3	5	3	14	3	5	3	5	16	3	2	4	3	4	16	2	1	3	2	8			16	14	16	16	8	62
52	2	3	3	2	2	12	4	2	5	3	14	3	5	3	4	15	5	3	4	4	3	19	1	1	3	2	7			12	14	15	19	7	60
53	3	1	4	3	3	14	3	4	4	3	14	3	5	3	4	15	4	3	3	4	4	18	3	1	2	5	11			14	14	15	18	11	61
54	2	3	4	3	2	14	5	2	3	4	14	4	3	2	3	12	5	4	4	3	3	19	2	2	3	1	8			14	14	12	19	8	59
55	2	4	3	3	3	15	2	2	5	3	12	3	5	3	4	15	5	3	4	4	3	19	2	1	3	1	7			15	12	15	19	7	61
56	2	1	5	3	2	13	2	3	3	2	10	4	5	3	4	16	2	3	2	2	2	11	3	2	1	2	8			13	10	16	11	8	50
57	3	2	2	2	3	12	2	3	4	3	12	3	4	3	4	14	5	3	3	2	3	16	1	1	2	1	5			12	12	14	16	5	54
58	4	3	5	3	2	17	2	2	4	3	11	3	5	3	4	15	5	3	4	4	3	19	1	1	3	2	7			17	11	15	19	7	62
59	5	3	3	2	2	15	3	2	3	4	12	4	5	3	4	16	4	3	3	4	4	18	3	1	2	5	11			15	12	16	18	11	61
60	2	3	4	3	2	14	2	2	5	4	13	3	5	3	3	14	4	3	2	2	2	13	3	2	2	2	9			14	13	14	13	9	54
61	3	4	3	3	3	16	2	4	3	4	13	3	4	4	4	15	5	3	4	4	3	19	2	1	2	4	9			16	13	15	19	9	63
62	2	3	5	3	2	15	3	4	3	4	14	3	5	3	2	13	5	3	3	2	3	16	1	1	2	1	5			15	14	13	16	5	58
63	2	3	3	2	2	12	2	2	5	3	12	3	5	6	4	18	3	2	4	3	4	16	2	1	3	2	8			12	12	18	16	8	58
64	2	1	5	3	2	13	3	3	3	2	11	3	5	3	4	15	5	4	4	3	3	19	2	2	3	1	8			13	11	15	19	8	58
65	3	2	2	2	3	12	4	3	4	3	14	3	2	2	2	9	5	3	4	4	3	19	2	1	3	1	7			12	14	9	19	7	54
66	3	3	5	3	2	16	4	2	3	4	13	3	5	3	4	15	2	3	2	2	2	11	3	2	1	2	8			16	13	15	11	8	55
67	3	3	3	2	2	13	4	2	5	4	15	3	3	2	3	11	5	4	4	3	3	19	2	2	3	1	8			13	15	11	19	8	58
68	3	1	4	3	3	14	2	2	5	3	12	2	2	2	2	8	5	3	4	4	3	19	2	1	3	1	7			14	12	8	19	7	53
69	2	3	4	3	2	14	2	3	3	2	10	4	5	3	4	16	2	3	2	2	2	11	3	2	1	2	8			14	10	16	11	8	51
70	2	4	3	3	3	15	2	3	4	3	12	4	3	2	3	12	5	3	3	2	3	16	1	1	2	1	5			15	12	12	16	5	55
71	2	3	4	3	5	17	3	2	4	3	12	4	5	3	4	16	5	3	4	4	3	19	1	1	3	2	7			17	12	16	19	7	64
72	3	1	4	3	3	14	3	4	3	4	14	4	5	3	4	16	3	3	4	3	3	16	1	2	3	2	8			14	14	16	16	8	60
73	2	3	4	3	2	14	2	4	3	4	13	5	5	3	5	18	5	3	4	4	3	19	2	1	2	4	9			14	13	18	19	9	64
74	2	4	3	3	3	15	3	2	3	4	12	5	5	3	4	17	5	3	3	2	3	16	1	1	2	1	5			15	12	17	16	5	60
75	3	3	4	3	2	15	2	2	5	4	13	5	4	3	4	16	3	2	4	3	4	16	2	1	3	2	8			15	13	16	16	8	60
76	4	4	3	3	3	17	3	2	5	3	13	5	4	4	4	17	5	3	4	4	3	19	1	1	3	2	7			17	13	17	19	7	66
77	4	3	5	3	3	18	2	4	3	4	13	5	5	3	4	17	4	5	4	3	3	19	1	2	2	1	6			18	13	17	19	6	67
78	2	3	4	3	3	15	3	2	3	4	12	2	3	2	3	10	5	4	3	4	3	19	3	3	4	3	13			15	12	10	19	13	56

AUTO /X -SOMIA(AUTO,AG10)

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI
78	2	3	4	3	3	15	3	2	3	4	12	2	3	2	3	10	5	4	3	4	3	19	3	3	4	3	13		15	12	10	19	13	56
79	2	1	5	3	2	13	4	2	5	4	15	3	5	3	4	15	3	2	4	3	4	16	2	1	3	2	8		13	15	15	16	8	59
80	2	3	3	2	2	12	2	3	4	3	12	5	3	2	3	13	5	3	3	2	3	16	1	1	2	1	5		12	12	13	16	5	53
81	4	3	5	4	4	20	4	2	5	3	14	4	5	3	4	16	3	2	4	3	4	16	2	1	3	2	8		20	14	16	16	8	66
82	3	3	5	3	2	16	5	3	3	2	13	4	5	3	4	16	5	3	4	4	3	19	1	1	3	2	7		16	13	16	19	7	64
83	1	3	4	3	4	15	2	3	4	3	12	5	5	3	3	16	4	3	3	4	4	18	3	1	2	5	11		15	12	16	18	11	61
84	2	3	5	3	2	15	3	3	5	3	14	4	5	3	5	17	3	2	4	3	4	16	2	1	3	2	8		15	14	17	16	8	62
85	2	3	3	2	2	12	4	2	5	3	14	4	5	3	4	16	5	3	4	4	3	19	1	1	3	2	7		12	14	16	19	7	61
86	3	1	4	3	3	14	5	4	4	3	16	4	5	6	4	19	5	3	3	2	3	16	1	1	2	1	5		14	16	19	16	5	65
87	3	3	4	3	2	15	2	2	3	4	11	4	5	3	4	16	3	2	4	3	4	16	2	1	3	2	8		15	11	16	16	8	58
88	3	4	3	3	3	16	3	3	4	3	13	4	2	2	2	10	3	2	4	3	4	16	2	1	3	2	8		16	13	10	16	8	55
89	2	1	5	3	2	13	5	2	5	3	15	4	5	3	4	16	5	3	4	4	3	19	1	1	3	2	7		13	15	16	19	7	63
90	4	2	2	2	3	13	4	3	3	2	12	4	4	3	4	15	3	3	4	3	3	16	1	2	3	2	8		13	12	15	16	8	56
91	4	3	5	3	2	17	2	3	4	3	12	4	4	4	4	16	5	3	3	2	3	16	1	1	2	1	5		17	12	16	16	5	61
92	4	3	3	2	2	14	3	2	4	3	12	4	5	6	4	19	3	2	4	3	4	16	2	1	3	2	8		14	12	19	16	8	61
93	2	3	5	3	2	15	3	3	5	3	14	4	5	3	4	16	4	3	3	4	4	18	3	1	2	5	11		15	14	16	18	11	63
94	3	3	3	2	2	13	3	2	5	3	13	4	5	3	2	14	3	2	4	5	3	17	2	2	3	2	9		13	13	14	17	9	57
95	2	3	4	3	3	15	2	4	4	3	13	3	5	6	4	18	5	4	4	3	3	19	2	2	3	1	8		15	13	18	19	8	65
96	2	1	5	3	2	13	2	2	4	4	12	3	5	3	4	15	5	3	4	4	3	19	2	1	3	1	7		13	12	15	19	7	59
97	2	2	2	2	3	11	2	3	4	3	12	3	2	2	2	9	2	3	2	2	2	11	3	2	1	2	8		11	12	9	11	8	43
98	3	3	5	3	2	16	3	2	5	3	13	3	5	3	4	15	5	3	3	2	3	16	1	1	2	1	5		16	13	15	16	5	60
99	3	3	3	2	2	13	5	4	3	2	14	3	3	2	3	11	5	4	4	3	3	19	2	2	3	1	8		13	14	11	19	8	57
100	4	3	5	3	2	17	2	2	5	3	12	5	2	2	2	11	5	3	4	4	3	19	2	1	3	1	7		17	12	11	19	7	59
101	2	3	3	2	2	12	2	3	3	2	10	5	5	3	4	17	2	3	2	2	2	11	3	2	1	2	8		12	10	17	11	8	50
102	3	3	4	3	2	15	2	3	5	3	13	5	3	2	3	13	5	3	3	2	3	16	1	1	2	1	5		15	13	13	16	5	57
103	3	4	3	3	3	16	2	2	5	3	12	5	5	3	4	17	5	3	4	4	3	19	1	1	3	2	7		16	12	17	19	7	64
104	2	1	4	3	3	13	2	4	4	3	13	5	5	3	4	17	5	3	4	4	3	19	2	1	2	4	9		13	13	17	19	9	62
105	3	3	4	3	2	15	3	2	3	4	12	5	5	3	5	18	4	3	3	4	3	17	2	1	1	2	6		15	12	18	17	6	62
106	2	4	3	3	3	15	4	2	3	4	13	4	5	3	4	16	4	3	3	4	4	18	3	1	2	5	11		15	13	16	18	11	62
107	3	1	5	3	2	14	4	2	5	4	15	4	4	3	4	15	4	3	3	4	3	17	2	1	1	2	6		14	15	15	17	6	61
108	2	2	2	2	3	11	3	2	5	3	13	4	5	6	4	19	4	3	3	4	4	18	3	1	2	5	11		11	13	19	18	11	61
109	2	3	5	3	2	15	3	4	3	4	14	3	5	3	4	15	5	3	4	4	3	19	2	1	2	4	9		15	14	15	19	9	63
110	2	3	3	2	2	12	3	2	4	4	13	3	2	2	2	9	3	2	4	3	4	16	2	1	3	2	8		12	13	9	16	8	50
111	3	2	2	2	3	12	3	3	4	3	13	3	5	3	4	15	5	3	4	4	3	19	1	1	3	2	7		12	13	15	19	7	59
112	3	3	5	3	2	16	3	2	5	3	13	3	3	2	3	11	3	2	4	3	4	16	2	1	3	2	8		16	13	11	16	8	56
113	2	3	5	3	2	15	2	3	5	3	13	3	5	3	4	15	5	3	4	4	3	19	1	1	3	2	7		15	13	15	19	7	62
114	2	3	3	2	2	12	2	2	5	3	12	5	5	3	4	17	3	2	4	3	4	16	2	1	3	2	8		12	12	17	16	8	57
115	2	3	3	2	2	12	2	2	5	3	12	5	5	3	4	17	3	2	4	3	4	16	2	1	3	2	8		12	12	17	16	8	57

=SUMIA(AUTO.AG10)																																		
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI
115	2	3	3	2	2	12	5	4	4	3	16	5	5	3	3	16	5	3	4	4	3	19	1	1	3	2	7		12	16	16	19	7	63
116	2	3	5	4	4	18	5	2	3	4	14	5	5	3	5	18	3	2	4	3	4	16	2	1	3	2	8		18	14	18	16	8	66
117	1	3	5	3	2	14	4	2	5	3	14	5	5	3	4	17	5	3	4	4	3	19	1	1	3	2	7		14	14	17	19	7	64
118	3	1	5	3	2	14	2	3	5	3	13	4	5	3	4	16	3	3	4	3	3	16	1	2	3	2	8		14	13	16	16	8	59
119	4	2	2	2	3	13	2	2	5	3	12	4	4	3	4	15	5	3	4	4	3	19	2	1	2	4	9		13	12	15	19	9	59
120	4	3	5	3	2	17	3	4	4	3	14	4	5	3	2	14	3	2	4	5	3	17	2	2	3	2	9		17	14	14	17	9	62
121	4	3	3	2	2	14	3	2	3	4	12	3	5	6	4	18	5	4	4	3	3	19	2	2	3	1	8		14	12	18	19	8	63
122	4	3	4	3	5	19	3	2	4	4	13	3	5	3	4	15	5	3	4	4	3	19	2	1	3	1	7		19	13	15	19	7	66
123	4	1	4	3	3	15	3	3	4	3	13	3	2	2	2	9	2	3	2	2	2	11	3	2	1	2	8		15	13	9	11	8	48
124	4	3	4	3	2	16	4	2	5	3	14	3	5	3	4	15	5	3	3	2	3	16	1	1	2	1	5		16	14	15	16	5	61
125	3	4	3	3	3	16	4	3	3	2	12	3	3	2	3	11	3	2	4	3	4	16	2	1	3	2	8		16	12	11	16	8	55
126	3	3	5	3	2	16	2	2	5	3	12	2	2	2	2	8	5	3	4	4	3	19	1	1	3	2	7		16	12	8	19	7	55
127	3	3	3	2	2	13	5	3	3	2	13	2	5	3	4	14	3	3	4	3	3	16	1	2	3	2	8		13	13	14	16	8	56
128	3	1	4	3	3	14	3	3	5	3	14	2	3	2	3	10	5	3	4	4	3	19	3	1	3	2	9		14	14	10	19	9	57
129	3	3	4	3	2	15	2	2	5	3	12	2	5	3	4	14	3	3	4	3	3	16	2	2	3	2	9		15	12	14	16	9	57
130	2	4	3	3	3	15	3	4	4	3	14	3	5	3	4	15	5	3	4	4	3	19	3	1	2	4	10		15	14	15	19	10	63
131	2	3	5	3	2	15	2	2	3	4	11	4	5	3	5	17	4	3	3	4	4	18	2	1	2	5	10		15	11	17	18	10	61
132	5	3	3	2	2	15	2	2	3	4	11	4	5	3	4	16	3	3	4	3	3	16	2	2	3	2	9		15	11	16	16	9	58
133	5	1	5	3	2	16	2	2	5	4	13	4	4	3	4	15	4	3	3	4	3	17	2	1	1	2	6		16	13	15	17	6	61
134	2	2	2	2	3	11	3	2	5	3	13	2	4	4	4	14	4	3	3	4	4	18	3	1	2	5	11		11	13	14	18	11	56
135	3	3	5	3	2	16	3	4	3	4	14	3	5	6	4	18	5	3	4	4	3	19	2	1	2	4	9		16	14	18	19	9	67
136	4	3	3	2	2	14	3	2	4	4	13	4	5	3	4	16	4	5	4	3	3	19	1	2	2	1	6		14	13	16	19	6	62
137	4	3	5	3	2	17	3	3	4	3	13	3	5	3	4	15	5	3	3	2	3	16	1	1	2	1	5		17	13	15	16	5	61
138	4	3	3	2	2	14	3	2	5	3	13	3	3	2	3	11	3	2	4	3	4	16	2	1	3	2	8		14	13	11	16	8	54
139	3	1	4	3	3	14	2	2	5	3	12	3	5	3	4	15	5	3	4	4	3	19	2	1	3	2	8		14	12	15	19	8	60
140	3	3	4	3	2	15	2	3	3	2	10	3	5	3	4	15	3	3	4	3	3	16	2	2	3	2	9		15	10	15	16	9	56
141	3	4	3	3	3	16	4	3	4	3	14	4	5	3	3	15	4	3	3	4	3	17	2	1	1	2	6		16	14	15	17	6	62
142	3	1	4	3	3	14	4	2	4	3	13	4	5	3	5	17	4	3	3	4	4	18	3	1	2	5	11		14	13	17	18	11	62
143	3	3	4	3	2	15	2	2	5	3	12	3	5	3	4	15	3	2	4	3	4	16	2	1	3	2	8		15	12	15	16	8	58
144	2	4	3	3	3	15	4	3	3	2	12	3	5	3	4	15	5	3	4	4	3	19	2	1	2	4	9		15	12	15	19	9	61
145	2	3	4	3	5	17	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	5	3	4	4	3	19	2	1	2	4	9		17	13	14	19	9	63
146	2	1	4	3	3	13	3	4	3	4	14	3	5	3	2	13	3	2	4	5	3	17	2	2	3	2	9		13	14	13	17	9	57
147	3	3	4	3	2	15	3	2	3	4	12	3	5	6	4	18	5	4	4	3	3	19	2	2	3	1	8		15	12	18	19	8	64
148	3	1	4	3	3	14	2	2	5	4	13	3	5	3	4	15	5	3	4	4	3	19	3	1	3	1	8		14	13	15	19	8	61
149	3	3	4	3	2	15	2	2	5	3	12	4	2	2	2	10	2	3	2	2	2	11	3	2	1	2	8		15	12	10	11	8	48
150	2	4	3	3	3	15	5	4	3	4	16	4	5	3	4	16	5	3	3	2	3	16	3	1	2	1	7		15	16	16	16	7	63

Anexo 6
Artículo Científico

TÍTULO

Resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL 03, Lima 2017

AUTOR

Olga Quispe Gutierrez, Olgaqq98@gamil.com

Universidad Cesar Vallejo – Gestión Pública

Resumen

La presente investigación de título: “Resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017”, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre resistencia al cambio y la calidad de servicio.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo y fue de tipo básica, con un nivel correlacional, de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, se tomó una muestra del tipo probabilístico con 150 colaboradores que laboran en la UGEL 03. En cuanto a la recolección de los datos se empleó la técnica de la encuesta y para efectivizarla se utilizaron dos cuestionarios, a razón de la existencia de dos variables para el presente estudio.

Los datos fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS V.23.0, para la obtención de información relevante y así poder interpretarlos y contrastarlo con las hipótesis. Se determinó como conclusión general que existe relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y la calidad de servicio del personal de la UGEL 03, con un p -valor $< 0,05$ y Rho de Spearman = -0.368 , considerada baja e inversa. Las recomendaciones servirán para determinar las acciones necesarias, así como de previsión en cuanto a la resistencia al cambio y las repercusiones de la calidad de servicio por parte del personal de la UGEL 03, 2017.

Palabras Clave

Resistencia al cambio, la calidad de

Abstract

The current research title: "Resistance to change and quality of service at the UGEL 03°, Lima 2017", aimed as general objective to determine the relationship that exists between resistance to change and quality of service.

The method used in the investigation was the hypothetical deductive and a basic type, with a correlational level, of non-experimental design, with a quantitative approach, the sample was of the probabilistic type with 150 collaborators working at the UGEL 03. The survey technique used to collect the data and, to make it effective were used two questionnaires, based on the existence of two variables for the present study.

The data were processed through the statistical program SPSS V.23.0, to obtain relevant information and thus be able to interpret them and contrast with the hypotheses. It was determined as a general conclusion that there is a low and inverse relationship between the resistance to change and the quality of service of the staff of the UGEL 03, with a p-value < 0.05 and Rho de Spearman = -0.368 , considered low and inverse. The recommendations will serve to determine the necessary actions as well as forecast in terms of the resistance to change and the repercussions of the quality of service by the staff of the UGEL 03, 2017.

Keywords

Resistance of change, service quality

Introducción

Actualmente el cambio es la única constante e todo sentido, por lo que es de sabios seguir ir a la par, y es esta filosofía que siguen muchas instituciones líderes en el mundo sean estatales o privadas; pero se debe tener en conocimiento que es más fácil para las entidades privada tomar acciones frente a los diferentes cambios, bajo este contexto al Estado Peruano le es difícil articular los cambios dado que tiene una estructura muy rígida y funcionalmente es burocrático y ello se ve reflejado en todas las entidades del estado, tal como lo señaló Waissbluth (2008). las principales trabas son las presiones externas, de sectores políticos, agendas contradictorias, rigidez marco legal, presupuestal y administrativas., tal es así que en la UGEL 03, se observa el mismo panorama aunado el constante cambio de coordinadores o jefes responsables de los sistemas administrativos o funcionales, trayendo consigo el constante cambio de procesos, procedimientos, los cuales generan incertidumbre o incomodidad en los colaboradores que ya de por sí tiene una carga emocional discordante con las nuevas disposiciones y que muchas veces se muestran como una resistencia al cambio. Ello trae consigo el incumplimiento o la mala calidad en la atención entre colaboradores en cuanto a las diversas coordinaciones o requerimiento de información que necesitan tener a disposición. Se puede conjeturar sobre las diferentes causas adicionales a la resistencia al cambio o como pueden ser la presencia del sindicato de trabajadores de la UGEL 03, trabajadores nombrados bajo el régimen de 276, etc.

1. METODOLOGÍA

La presente investigación fue de diseño de diseño No Experimental porque se realizó sin manipular las variables, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalaron que “se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 152).

De alcance transversal porque que se trata de un estudio que se realizará en un solo momento, es decir los datos serán recolectados una sola vez. Según Hernández et al. (2014).

La investigación se basó en el método hipotético–deductivo, porque se planteó una hipótesis respecto a las variables resistencia al cambio y calidad de servicio, asimismo estas fueron contrastadas estadísticamente, para verificar su veracidad o falsedad. Tal como lo indicó

Bisquerra (2009) “en el método hipotético-deductivo se formula una hipótesis, mediante un razonamiento deductivo que posteriormente se intenta validar prácticamente” (p. 62).

La investigación fue de enfoque cuantitativo, ya que las variables se cuantificaron para medirlas y realizar el análisis estadístico. Según Hernández et al. (2014) sostuvieron que el enfoque cuantitativo “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

La investigación fue de tipo básica, ya que su finalidad fue la obtención y recopilación de información para ir formulando teorías explicativas que fueron agregados a la información previa existente; en tanto que trató de solucionar problemas reales respecto a la resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL 03, Lima 2017.

La investigación fue de nivel correlacional entre las variables resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL 03, Lima 2017, para establecer algún tipo de relación entre ellas. Según Hernández et al. (2014) indicaron que “los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre las dos variables o más variables. Miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y después cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba” (p. 81).

Resultados

Tabla 1

Grado de correlación y nivel de significación entre la resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017

Correlaciones				
			resistencia al cambio	calidad de servicio
Rho de Spearman	resistencia al cambio	Coeficiente de correlación	1,000	-,368
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	150	150
	calidad de servicio	Coeficiente de correlación	-,368	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	150	150

El coeficiente de correlación obtenido por el Rho de Spearman es -0.368 frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$; por consiguiente, existe relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Tabla 2

Grado de correlación y nivel de significación relación entre la resistencia al cambio y la fiabilidad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017

Correlaciones				
			resistencia al cambio	Fiabilidad
Rho de Spearman	resistencia al cambio	Coeficiente de correlación	1,000	-,219
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	150	150
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	-,219	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	150	150

El coeficiente de correlación obtenido por el Rho de Spearman es -0.219 frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$; por consiguiente, existe relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y la fiabilidad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Tabla 3

Grado de correlación y nivel de significación entre la resistencia al cambio y la responsabilidad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017

Correlaciones				
			resistencia al cambio	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	resistencia al cambio	Coefficiente de correlación	1,000	-,219
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	150	150
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	-,219	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	150	150

El coeficiente de correlación obtenido por el Rho de Spearman es -0.219 frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$; por consiguiente, existe relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Tabla 4

Grado de correlación y nivel de significación entre la resistencia al cambio y la seguridad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017

Correlaciones				
			resistencia al cambio	Seguridad
Rho de Spearman	resistencia al cambio	Coefficiente de correlación	1,000	-,319
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	150	150
	Seguridad	Coefficiente de correlación	-,319	1,000
		Sig. (bilateral)	,026	.
		N	150	150

El coeficiente de correlación obtenido por el Rho de Spearman es -0.319 frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$; por consiguiente, existe relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y la seguridad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Tabla 5

Grado de correlación y nivel de significación entre la resistencia al cambio y la empatía de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017

Correlaciones				
			resistencia al cambio	Empatía
Rho de Spearman	resistencia al cambio	Coeficiente de correlación	1,000	-,310
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	150	150
	Empatía	Coeficiente de correlación	-,310	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	150	150

El coeficiente de correlación obtenido por el Rho de Spearman es -0.310 frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$; por consiguiente, existe relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y la empatía de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Tabla 6

Grado de correlación y nivel de significación entre la resistencia al cambio y los bienes tangibles de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017

Correlaciones				
			resistencia al cambio	Bienes tangibles
Rho de Spearman	resistencia al cambio	Coeficiente de correlación	1,000	-,228
		Sig. (bilateral)	.	,037
		N	150	150
	Bienes tangibles	Coeficiente de correlación	-,228	1,000
		Sig. (bilateral)	,037	.
		N	150	150

El coeficiente de correlación obtenido por el Rho de Spearman es -0.228 frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$; por consiguiente, existe relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y los bienes tangibles de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Discusión

La investigación contrasto la resistencia al cambio y la calidad de servicio obteniendo una correlación de Rho de Spearman es de relación baja e inversa de -0,368 con una significancia de 0,010 menor al 05 % ($p < 0,05$) de error. Tal hallazgo se asemeja al obtenido por Peña y Prado (2017) en su investigación: Resistencia al cambio y trabajo en equipo en el personal de la sede del gobierno regional de Ayacucho, 2016, dado que el nivel de correlación de Rho de Spearman fue de -0.420; y además el valor de $p=0$, es decir, inferior al 5% de significancia.

La investigación contrasto la resistencia al cambio y la fiabilidad de la calidad de servicio obteniendo una correlación de Rho de Spearman es de relación baja e inversa de -0,219, con una significancia de 0,015 menor al 05 % de error. Tal hallazgo se asemeja al obtenido por Cosio (2017) en su investigación: la Inteligencia emocional del director y resistencia al cambio en docentes de la institución educativa Nicolás Copérnico del distrito de San Juan de Lurigancho. Concluyó que el nivel de correlación de Tau_b de Kendall es de -0.454, consecuentemente la Inteligencia emocional del director se relaciona significativamente y en forma negativa con la resistencia al cambio en docentes de la institución educativa Nicolás Copérnico del distrito de San Juan de Lurigancho.

Se determinó que, entre la resistencia al cambio y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio, la correlación de Rho de Spearman es de relación baja e inversa de -0,219, con una significancia 0,021, menor al 05 % de error. Tal hallazgo se asemeja al obtenido por García, Gómez y Londoño (2009) en su investigación: Relación entre motivación y resistencia al cambio en personas que trabajan en una empresa del sector público, en Bogotá (Colombia). Obteniendo una correlación negativa de $\rho = -,224$ entre los subfactores supervisión y liderazgo perteneciente a las variables de motivación internas y resistencia al cambio respectivamente.

Se determinó que entre la resistencia al cambio y la seguridad de la calidad de servicio, la correlación de Rho de Spearman es de relación baja e inversa de -0,319, con una significancia 0,026, menor al 05 % de error, Tal hallazgo se asemeja al obtenido por Peña y Prado (2017) en su investigación: Resistencia al cambio y trabajo en equipo en el personal de la sede del gobierno regional de Ayacucho, 2016, concluyeron indicando que existe

correlación moderada e inversa (valor de $Rho = -0,478$ y $p = 0,000$), entre los factores que afectan la participación y el trabajo en equipo del personal de la sede del gobierno regional de Ayacucho.

Se determinó que entre la resistencia al cambio y la empatía de la calidad de servicio, la correlación de Rho de Spearman es de relación baja e inversa de $-0,310$, con una significancia $0,021$, menor al 05% de error, Tal hallazgo se asemeja al obtenido por Yaguana (2016) en su investigación: Determinación de elementos asociados a la resistencia al cambio organizacional en la empresa eléctrica Quito 2016, si bien es cierto, que la correlación no es inversa pero se deduce que si se reduce en un factor negativo por el contrario el factor positivo sube en este caso se reduce la resistencia al cambio.

Se determinó que, entre la resistencia al cambio y los bienes tangibles de la calidad de servicio, la correlación de Rho de Spearman es de relación baja e inversa de $-0,228$, con una significancia $0,037$, menor al 05% de error. Tal hallazgo se asemeja al obtenido por López (2015) en su investigación: Factores laborales que crean resistencia al cambio en una empresa que presta servicios de mantenimiento industrial y construcción, concluyó afirmando que de los cuatro factores estudiados; tanto los procesos de capacitación y políticas internas son los que presentan resistencia al cambio mientras que la cultura de seguridad industrial y procesos de operación son factores aceptables.

Conclusiones

Primera: Se concluyó que, entre la resistencia al cambio y la calidad de servicio, la correlación de Rho Spearman es de relación baja e inversa de -0.368, con una significancia de 0,010 menor al 05 % de error. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Segunda: Se concluyó que, entre la resistencia al cambio y la fiabilidad de la calidad de servicio, la correlación de Rho de Spearman es de relación baja e inversa de -0,219, con una significancia de 0,015 menor al 05 % de error. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y fiabilidad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Tercera: Se concluyó que, entre la resistencia al cambio y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio, la correlación de Rho de Spearman es de relación baja e inversa de -0,219, con una significancia 0,021, menor al 05 % de error. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Cuarta: Se concluyó que, entre la resistencia al cambio y la seguridad de la calidad de servicio, la correlación de Rho de Spearman es de relación baja e inversa de -0,319, con una significancia 0,026, menor al 05 % de error. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y seguridad de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Quinta: Se concluyó que, entre la resistencia al cambio y la empatía de la calidad de servicio, la correlación de Rho de Spearman es de relación baja e inversa de -0,310, con una significancia 0,021, menor al 05 % de error. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y Empatía de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Sexta: Se determinó que, entre la resistencia al cambio y los bienes tangibles de la calidad de servicio, la correlación de Rho de Spearman es de relación baja e inversa de -0,228, menor al 05 % de error. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación baja e inversa y significativa entre la resistencia al cambio y bienes tangibles de la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.

Referencias

- APA. (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association*. México D. F.: El Manual Moderno S. A.
- Arenas, D. (2013). *La resistencia al cambio y el aprendizaje organizacional innovador en instituciones educativas*. Maestría Gerencia de organizaciones Educativas. Universidad del Zulia. http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/177/TDE-2014-05-21T16:01:24Z-4809/Publico/arenas_patino_daryelis_maria.pdf
- Catalán, L. (2016). *Factores predominantes en la resistencia al cambio laboral en los colaboradores de recursos humanos de un ingenio azucarero ubicado en la costa sur de Escuintla, en el año 2016*. Licenciatura en psicología industrial/organizacional (pd). Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Catalan-Lezlie.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ma ed.). México: Impresiones encuadernadores. S.A. de C. V.
- Chunga, L. (2014). *La resistencia al cambio y capacidades gerenciales en directivos y comerciantes del centro comercial de Bellavista*. Maestro en administración estratégica de empresas. Universidad Nacional del Callao. [file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/Downloads/Luis_Tesis_maestr%C3%ADa_2014%20\(3\).pdf](file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/Downloads/Luis_Tesis_maestr%C3%ADa_2014%20(3).pdf)
- Cosio, A. (2017). *Inteligencia emocional del director y resistencia al cambio en los docentes de la IE Nicolás Copérnico del distrito de San Juan de Lurigancho*. 2016. Maestro en administración de la educación. Universidad Cesar Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10386/Cosio_PAF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, M. Gómez, G. y Londoño, O. (2009). *Relación entre motivación y resistencia al cambio en personas que trabajan en una empresa del sector público, en Bogotá (Colombia)*. Universidad Católica de Colombia. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67916259012>

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (4ta ed.). México: McGraw-Hill.
- Lachi, G. (2016). *Análisis de la resistencia al cambio de los trabajadores de la dirección regional de salud Loreto, en las oficinas de economía y logística, periodo 2016*. Profesional de Licenciado en Administración. Universidad de Amazonia Peruana. http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4829/Gueri_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1
- López, A. (2015). *Factores laborales que crean resistencia al cambio en una empresa que presta servicios de mantenimiento industrial y construcción, ubicado en Escuintla, en el año 2016*. Licenciatura en psicología industrial/organizacional (pd). Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Lopez-Aaron.pdf>
- Oreg, S. (2003). *Resistance to change: Developing an individual differences measure*. *Journal of Applied Psychology*, 88, 680–693. Recuperado de http://pluto.huji.ac.il/~oreg/files/jap_2003.pdf
- Ortega, M. (2015). *La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de “Alto de la Alianza” – Tacna, en el año 2013*. Maestría en gestión empresarial. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/1009/TM167_Ortega_Machaca_MS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Recuperado de <file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/Downloads/PZBSERVQUALJR88.pdf>
- Peña, E. y Prado, R. (2018). *Resistencia al cambio y trabajo en equipo en el personal de la sede del gobierno regional de ayacucho, 2016*. *Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad*. Universidad privada Norbert Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/>

1432/MAESTRO%20-%20Pe%C3%B1a%20Atao%2C%20Eder.pdf?
sequence=1&is Allowed=y 22

- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ma ed.). México: Pearson Educación de México, S.A.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (13va ed.). México: Pearson Educación de México, S.A.
- Sánchez, H. C., y Reyes, C. M. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (5ta ed.). Lima: Business Support Aneth SRL.
- Waissbluth, M. (2008). *Gestión del cambio en el sector público*. Recuperado de http://www.logotec.cl/descargas/gestion_del_cambio.pdf
- Yaguana, D. (2016). *Determinación de elementos asociados a la resistencia al cambio organizacional en la empresa eléctrica Quito 2016 – Ecuador*, tesis de grado. Escuela Politécnica Nacional de Quito. <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/15034/1/CD-6845.pdf>
- Zimmermann, A. (2000). *Gestión del cambio organizacional: Caminos y herramientas*. Ecuador: Abya-Yala.

DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Olga Quispe Gutierrez, estudiante (x), egresado (), docente (), del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 10613364, con el artículo titulado:

“Resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL 03, Lima 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Los Olivos 17 de marzo de 2018

.....
Olga Quispe Gutierrez
DNI N° 10613364



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Santiago A. Gallarday Morales, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada Resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017, de la estudiante **Olga Quispe Gutierrez**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de Marzo del 2018



Santiago A. Gallarday Morales
DNI: 25514954

Resumen de coincidencias

23 %



Resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Olga Quispe Gutierrez

ASESOR:

Mig. Santiago Gallarday Morales

Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en Inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 **repositorio.unp.edu.pe** Fuente de internet 1 % >
- 2 **mercado.unex.es** Fuente de internet 1 % >
- 3 **prezi.com** Fuente de internet 1 % >
- 4 **pt.scribd.com** Fuente de internet 1 % >
- 5 **Entregado a Universidad...** Trabajo del estudiante 1 % >
- 6 **tesis.ucarm.edu.pe** 1 % >



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

QUIRPE GUTIERREZ OLGA

D.N.I. : 10613364

Domicilio : AA. HH. EL MIRADOR DE CENEGUILLA, 12.15, LT. 04, CIENEGUILLA-LIMA

Teléfono : Fijo : Móvil : 959125049

E-mail : ALGAG98@GMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

QUIRPE GUTIERREZ OLGA

Título de la tesis:

RESISTENCIA AL CAMBIO Y LA FALTA DE SERVICIO EN LA UGEL N° 03,

LIMA, 2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

09/07/2018

Santos Gallanday
967-11



ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

VISTO BUENO PARA LA TESIS.....
.....
.....

ESCUELA DE POSGRADO

OLGA QUISEP GUTIERREZ con DNI N° 10613364
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en AA. HH. EL MIRADOR DE CIENEGUILLA N° 15 14 CIENEGUILLA
(Calle / Lotería / M.E. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2016 del programa: MAESTRÍA E.O.
(Promoción) (Nombre del programa)

GESTIÓN PÚBLICA identificado con el código de matrícula N° 6000151949
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

VISTO BUENO PARA LA TESIS
.....
.....
.....
.....

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima 30 de Junio de 2018

[Firma]
(Firma del solicitante)

- Documentos que adjunto: COPIAS DE
- a. RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 975-2018-UCV-L-EPG
 - b. DOCUMENTO DE SUSCRIPCIÓN DE TESIS
 - c. LISTA DE ASESORES DE ORIGINALIDAD DE TESIS
 - d. CONTRATO JURVING

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
Teléfonos: 957125049
Email: ALGA.QUISP@GMAIL.COM