



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Resistencia al cambio y calidad educativa en la institución educativa José
Maria Escrivá de Balaguer, Callao, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Estefany Gabriela Santamaria Segura

ASESOR:

Dr. Israel Barrutia Barreto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Talento Humano

PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0062-2018-DPI /UCV/DA-EP-ADM-FL-C

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, presentado en la modalidad de Desarrollo de Proyecto de Investigación.

Presentado por Doña:

SANTAMARIA SEGURA, ESTEFANY GABRIELA.

Cuyo Título es:

“RESISTENCIA AL CAMBIO Y LA CALIDAD EDUCATIVA DE LA INSTITUCIÓN JOSÉ MARÍA ESCRIVÁ DE BALAGUER CALLAO, 2018”.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
17	DIECISIETE	APROBADO POR UNANIMIDAD

DESAPROBADO	00-10 PUNTOS ()
APROBAR POR MAYORIA	11-13 PUNTOS ()
APROBADO POR UNANIMIDAD	14-17 PUNTOS (X)
APROBADO POR EXCELENCIA	18-20 PUNTOS ()

PRESIDENTE : DR. LEON ESPINOZA LESSNER

SECRETARIO : DR. BARRUTIA BARRETO ISRAEL

VOCAL : MGTR. LOPEZ LANDAURO RAFAEL ARTURO

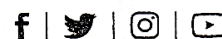
Nota: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

Callao, 09 de Julio de 2018



Mgtr. Rafael López Landauro
Coordinador de la Carrera Profesional de Administración
UCV-Filial Callao

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Dr. Lessner Augusto León Espinoza
PRESIDENTE

Dr. Israel Barrutia Barreto
SECRETARIO

Mag. Rafael López Landauro
VOCAL

DEDICATORIA

A mi familia, en especial a mis padres por brindarme su apoyo incondicional, por ser mi fortaleza y porque con su ejemplo de lucha y perseverancia me han demostrado que con esfuerzo todo es posible.

A mi hermano, por ser mi mano derecha y ayudarme a seguir adelante en mi proyecto.

A mi pareja, por ser mi motivación y acompañarme siempre en mis logros.

A mis sobrinos, que con su cariño y ternura siempre me alegran los días.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida y haberme otorgado la salud y fortaleza necesaria para mantenerme en el camino.

A mis padres Oscar y Maria, gracias por su amor, dedicación, consejos, apoyo incondicional, palabras de aliento, por estar conmigo en este proceso, los quiero mucho y doy gracias a Dios por sus vidas.

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme todas las oportunidades de crecimiento profesional.

A mis maestros y compañeros por su apoyo incondicional.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo ESTEFANY GABRIELA SANTAMARIA SEGURA con DNI N.º 72647917, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 09 Julio del 2018

SANTAMARIA SEGURA, ESTEFANY GABRIELA

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Resistencia al cambio y calidad educativa en la institución educativa José Maria Escrivá de Balaguer, Callao, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

La Autora

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos	14
1.2.1. Antecedentes Internacionales.....	14
1.2.2. Antecedentes Nacionales	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1. Variable independiente: Resistencia al cambio	18
1.3.2. Variable dependiente: Calidad educativa	20
1.4. Formulación del problema	21
1.4.1. Problema general	21
1.4.2. Problemas específicos.....	21
1.5. Justificación del estudio	21
1.6. Hipótesis.....	23
1.6.1. Hipótesis general.....	23
1.6.2. Hipótesis específico	23
1.7. Objetivo.....	23
1.7.1. Objetivo general.....	23
1.7.2. Objetivos específicos	23
II. MÉTODO	24
2.1. Método, tipo, nivel y diseño de investigación.....	24
2.1.1. Método de investigación	24
2.1.2. Tipo de investigación.....	24
2.1.3. Nivel de investigación.....	24

2.1.4. Diseño de investigación	24
2.2. Variables, operacionalización	25
2.2.1. Variable independiente	25
2.2.2. Variable dependiente	27
2.2.3. Operacionalización de las variables	30
2.3. Población y muestra	32
2.3.1. Población.....	32
2.3.2. Muestra	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	33
2.4.1. Técnicas	33
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	33
2.4.3. Validez	34
2.4.4. Confiabilidad.....	34
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos	36
III. RESULTADOS	37
3.1. Análisis descriptivo	37
3.2. Análisis de prueba de normalidad	37
3.3. Prueba de correlación	39
3.3.1. Prueba de hipótesis general.....	39
3.3.2. Prueba de hipótesis específicas	40
IV. DISCUSIÓN	44
4.1. Discusión hipótesis general	44
4.2. Discusión hipótesis específico 1	45
4.3. Discusión hipótesis específico 2	46
4.4. Discusión hipótesis específico 3	46
4.5. Discusión hipótesis específico 4	47
V. CONCLUSIONES.....	49
VI. RECOMENDACIONES.....	51
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53

VIII.ANEXOS.....58

Anexo 01: Matriz de consistencia

Anexo 02: Instrumento de recolección

Anexo 03: Validez de instrumento de recolección 1

Anexo 04: Validez de instrumento de recolección 2

Anexo 05: Validez de instrumento de recolección 3

Anexo 06: SPSS y TURNITIN

INDICE DE TABLAS

Tabla 1:Variable independiente-Resistencia al cambio	30
Tabla 2: Variable dependiente – Calidad educativa.....	31
Tabla 3:Cuadro de confidencialidad	34
Tabla 4:Cuadro estadístico de fiabilidad 01	35
Tabla 5:Cuadro estadístico de fiabilidad 02	35
Tabla 6:Cuadro estadístico de fiabilidad 03	36
Tabla 7:Cuadro resumen de análisis descriptivo – frecuencia	37
Tabla 8:Prueba de normalidad.....	38
Tabla 9:Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman.....	38
Tabla 10:Correlaciones de variables de Hipótesis Generales	39
Tabla 11:Correlaciones de variables de Hipótesis Especificas 01	40
Tabla 12:Correlaciones de variables de Hipótesis Especificas 02	41
Tabla 13:Correlaciones de variables de Hipótesis Especificas 03	42
Tabla 14:Correlaciones de variables de Hipótesis Especificas 04	43

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación ha tenido como objetivo conocer el nivel de relación que existe entre la resistencia al cambio y calidad educativa en la institución educativa José Maria Escrivá de Balaguer, Callao, 2017. La empresa cuenta con 91 clientes quienes sirvieron de muestra para la investigación. Para la recolección de datos se empleó el instrumento del cuestionario. Del mismo modo, la información recolectada fue procesada mediante el programa SPSS, obteniendo así datos de la organización. Finalmente, esta información fue analizada mediante las variables de relación: Resistencia al cambio y Calidad educativa

Palabras clave: Resistencia al cambio y calidad educativa.

ABSTRACT

In the present research work has aimed to know the level of relationship between the resistance to change and educational quality in the educational institution José Maria Escrivá de Balaguer, Callao, 2017. The company has 91 clients who served as a sample for the investigation. For data collection, the questionnaire instrument was used. In the same way, the information collected was processed through the SPSS program, obtaining data from the organization. Finally, this information was analyzed using the following variables: Resistance to change and Educational quality

Keywords: Resistance to change and educational quality

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Los cambios a nivel mundial originan frecuentemente una evolución versátil, por lo tanto, estamos inmersos a grandes cambios, esto quiere decir que las organizaciones deben estar en constante evolución debido a que los clientes se vuelven mucho más exigentes. Así mismo, la educación al nivel mundial ha ido en incremento lo cual ha generado que las autoridades tomen conciencia acerca de la calidad educativa que se le brinda a los estudiantes.

La enseñanza en Perú es una de las mayores preocupaciones no solo por parte del gobierno sino también por parte de las familias. En los últimos 20 años, el mercado de la educación privada ha sido en gran medida descontrolado y con distinta calidad de enseñanza.

Actualmente, según la revista Educación al Futuro, la educación particular simboliza el 56% del sector educativo; no obstante, el incremento ha sido, en numerosos casos, de forma negligente e irresponsable. Tiempo atrás, fundar un centro educativo fue muy factible, más que abrir un restaurante; la exuberancia de planteles educativos es tanta que la formación privada es universo desconocido, distinto al que se estima y se observa en la actualidad. De tal forma, el diario Gestión nos afirma que, en la actualidad existen más estudiantes en entidades privadas que en colegios del estado, así mismo, en el último año el nivel de insatisfacción sobre la enseñanza que se recibe se ha elevado en un 10%. Tal es así que, en febrero del 2016, los padres manifestaron que la en el nivel de insatisfacción por la enseñanza que recibían sus hijos era de 9% y hoy se ubica en 19%.

Según la última encuesta de Pulso Perú en el 2016, el 71% de las personas encuestadas considera que es mejor un colegio privado que uno del estado, pero de ninguna manera se puede generalizar porque un buen sector de la educación privada encamina muy mal, sin embargo, los padres de familia determinan que la instrucción privada es superior que la pública, es por ello por lo que los inversionistas se benefician de la “fama” superior que tiene la educación privada.

Por otro lado, en muchas ocasiones el costo de las pensiones de los colegios privados no justifica el tipo de infraestructura o el nivel que poseen los docentes que ofrecen. Del mismo modo existen diversos tipos de instituciones privadas: en el primero se establecen los mejores colegios, con una infraestructura y equipamiento superior, distintos idiomas y docentes acreditados, así mismo tienen las pensiones más altas.

El siguiente conjunto son las instituciones de mediana calidad, tradicionales, religiosos, parroquiales, personalizados o alternativos. El tercero está constituido por escuelas de asociaciones o franquicias. El último grupo esta formado por escuela de bajo nivel, infraestructura paupérrima, equipos desactualizados y profesores de bajo nivel.

Así mismo, según la encuestadora Pulso Perú, en el 2016, el porcentaje de alumnado en instituciones privadas se elevó de 27% a 35%.

En el Callao, existe una falta de supervisión a los colegios, en especial a los privados, esto ocasiona que muchos de ellos estén laborando en pésimas condiciones y cobrando pensiones que no justifica los servicios que ofrece.

La presente investigación busca dar a conocer el problema que actualmente presenta la institución educativa José Maria Escrivá de Balaguer. Esta se debe básicamente a la edad que poseen los dueños y promotores, ya que ellos piensan continuar con los mismos equipos electrónicos, muebles como mesas, sillas y pizarras antiguas para la enseñanza diaria de los alumnos, esto perjudica a los alumnos y docentes de dicha institución ya que dificulta la realización de las actividades diarias e incluso en el orden de los salones, debido a que no hay estantes para ordenar los libros y cuadernos de los alumnos, además no existe un botiquín por aula y el botiquín general que tiene el colegio no cuenta con los medicamentos básicos para atender algún tipo de emergencia. Ante estos problemas mencionados, los promotores se oponen a un nuevo cambio del colegio y piensan seguir en su zona de confort.

Todos estos problemas que se suscitan son debidos a que el promotor no quiere generar algún tipo de cambio en el plantel, empezando por su infraestructura que, debido a la antigüedad del colegio, poco a poco se va deteriorando, y menos quiere invertir en cambiar las pizarras o mesas de las aulas, esto genera incomodidad en

algunos padres de familia, que ante esta negativa optan por retirar a sus hijos del colegio y buscar mejores condiciones de estudio para sus hijos.

El objetivo del trabajo de investigación es dar a conocer la relación entre la resistencia al cambio y la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer.

1.2 Trabajos previos

Las investigaciones acerca de nuestro tema de interés se ven registrado en tesis internacionales y nacionales.

A continuación, presentaremos las investigaciones que hemos indagado de acuerdo con nuestro problema, respaldando nuestras variables con respecto al proyecto de tesis a presentar.

1.2.2 Antecedentes Internacionales

Montes (2014) en su tesis titulada *“La encrucijada de la calidad educativa y su incidencia en las prácticas burocráticas escolares”* desarrollada en la universidad nacional de Colombia para lograr el grado de magister en educación , metodología es de tipo básica y diseño no experimental, con el objetivo principal de exponer el vínculo entre las prácticas burocráticas y calidad educativa partiendo del contexto urbano, así mismo, concluye que el cambio en la calidad educativa debe comenzar de la estructuración educativa, que se alimenta de las normas y códigos burocráticos para la acepción de los principios de la educación en los diferentes órdenes sociales, sin exclusión ni diferencias en la prestación del servicio.

Esta teoría se relaciona con mi investigación debido a que una correcta infraestructura y la adecuada tecnología en una institución educativa son las piezas fundamentales para otorgar a los estudiantes una educación de calidad, esto permitirá en ellos desarrollar capacidades y habilidades que los convierta en personas exitosas en el futuro. Es por ello, que se debe de implementar estas tecnologías en todas las aulas y de esta manera digitalizar la educación ya que la tecnología ayuda a los estudiantes en los procesos perceptivos y sensoriales.

Otorgar una educación de calidad implica adaptarse a las nuevas tecnologías, empezando desde los rectores, promotores, directores, profesores que integren el

plantel. Vivimos en un país integrado, donde la tecnología es la base principal de todos los conocimientos, por ende, las escuelas deben adaptarse a estas nuevas tendencias, implementando la tecnología en las sesiones de aprendizaje para ofrecer una educación de calidad.

Garcia (2015) en su tesis titulada *“Seguridad e higiene industrial y motivación”*, elaborada en la Universidad Rafael Landívar - Guatemala para alcanzar su grado de licenciada en Psicología, metodología tipo básica, de diseño no experimental, la cual tiene como objetivo concertar como afecta la seguridad e higiene industrial a la motivación en el personal de la empresa Constructora e Ingeniería Futura de la ciudad de Quetzaltenango. El mencionado trabajo fue previamente inspeccionado y aprobado para establecer de qué manera se relaciona la seguridad e higiene industrial en la motivación.

Esta teoría tiene correspondencia con mi indagación ya que actualmente los clientes son muchos más exigentes y buscan satisfacer sus necesidades con empresas que les ofrecen lo que ellos buscan e incluso optan por aquellas que les brindan algún valor agregado, por lo tanto, las empresas deben estar en constante evolución. Así mismo los clientes buscan una institución que les ofrezca la mayor seguridad posible para sus menores hijos. En definitiva, las empresas que se resistan al cambio corren un gran riesgo de desaparecer.

Por otro lado, Claros (2015) en su tesis titulada *“Mecanismos de interacción centrados en recursos multimedia sobre entornos web sociales como modelo de aprendizaje activo a través de internet”* realizada en la universidad Autónoma de Madrid, para lograr el título de doctor en ingeniería, metodología tipo básica, diseño no experimental en cual tiene por objetivo principal establecer como la interacción social se produce cuando dos entidades intervienen en el comportamiento de los trabajadores. En dicha investigación obtuvo como resultado que en la interacción social se desarrolla en el contexto de servicios web sociales y formatos multimedia.

De acuerdo con la investigación de Monje (2016), en su tesis titulada *“Estatus social auto-percibido y sesgos en un dilema social sobre intervención en un conflicto entre pares”* realizada en la universidad Complutense de Madrid- España, para lograr el grado de doctor, metodología tipo básica, diseño no experimental en cual tiene por objetivo

principal indicar que el estatus social es una variable que se ve con mucha frecuencia ne discrepancias. Los resultados obtenidos comprueban parcialmente con las hipótesis formuladas.

Es por ello que el estatus social es un factor determinante para el crecimiento de las empresas, les genera prestigio y relevancia ante la sociedad, reconocimiento y calidad.

Por otro lado, Herrera (2015) en su tesis titulada *"Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango"* realizada en la univervdad Rafael Landívar- Guatemala, para lograr el grado de Licenciada en Psicología, metodología tipo básica, diseño no experimental en cual tiene por objetivo principal demostrar **que los trabajadores poseen habilidades lo que se ve demostrado en la productividad de la empresa. Los resultados obtenidos lograron identificar y establecer las competencias laborales para las diferentes actividades que realizan los puestos del departamento de compras de las empresas en mención.**

1.2.3 Antecedentes Nacionales

Peña y Prado (2016) en su tesis titulada *"Resistencia al cambio y trabajo en equipo en el personal de la sede del gobierno regional de Ayacucho, 2016"*, desarrollada en la universidad privada Norbert Wiener, para lograr el grado de maestría en gestión pública, metodología tipo aplicada, diseño no experimental tiene como objetivo principal determinar la correlación en grado y sentido existente entre las variables del gobierno de Ayacucho, dicha investigación concluye que cuando se desee ejecutar una modificación, las personas esperan que la nueva implementación que se genere les ofrezca los mismos beneficios otorgados anteriormente. Si el cambio sigue adelante, se producen inconvenientes, es por ello que los cambio fracasan luego de ser impementados.

Lachi (2016) en su tesis *titulada "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 "*, desarrollada en la universidad nacional de la Amazonia Peruana, para optar el grado de licenciado en administración, metodología de tipo básica y diseño no experimental, se basa en identificar el agente influyente de la resistencia al cambio, dicha investigación concluye que el factor que predomina en un cambio es el

miedo a disminuir las condiciones laborales, el temor de ser removidos de su puesto o centro de labores. También se encuentra la desconfianza que genera rumores en una organización lo que genera el rechazo de los trabajadores. La población objetivo del estudio está conformada un total de 39 personas.

De acuerdo con el autor, la resistencia al cambio no solo empieza por parte de los dueños o gerentes de una empresa, sino también por parte de los trabajadores y esta resistencia se da debido a que se ven en riesgo a que los reemplacen por las nuevas tecnologías, se les reduzca el salario o se les cambie de puesto. Este miedo origina el rechazo a toda nueva implementación o reestructuración empresarial. Para combatir esta resistencia se debe dar a los trabajadores una comunicación efectiva, ir concientizándolos y ofrecerles los beneficios que obtendrían al implementar nuevos conocimientos.

Vereche (2013), en su tesis titula *“La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio “María Auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho, 2011”* desarrollada en la universidad nacional mayor de San Marcos, para optar el grado de magister en educación, metodología de tipo básica y diseño no experimental en la cual su objetivo principal es definir la relación entre las variables mencionadas. Los resultados arrojaron que se presencia una correlación de las variables, al ofrecer un servicio eficiente, además de generar un mecanismo de desarrollo a un cambio educativo efectivo.

Se ejecutó una prueba piloto con 10 docentes. El nivel de confiabilidad presentada en la investigación es el de 93%.

Se concluye que una educación de calidad debe contar con maestros preparados y capacitados el cuál brinde al alumno no solo conocimientos sino también se les inculquen valores que les permita mantener un sostén en la vida. Del mismo modo la infraestructura juega un papel principal en la educación ya que contar con aulas en buen estado es determinante en el momento de lograr que los alumnos obtengan los mejores resultados académicos, para ello se debe desarrollar mecanismos para facilitar la transmisión de conocimientos y aptitudes, para ello, se debe implementar en las aulas herramientas tecnológicas que ayuden a los estudiantes a adquirir y desarrollar nuevas habilidades. Finalmente, una correcta gestión basada en la ejecución y establecimiento

de proyectos origina a cada uno de los que integran un plantel, desde el personal administrativo, maestros y operarios, se sienta parte fundamental de la institución y se sientan comprometidos con cada logro.

Bullón (2007) en su tesis titulada *“La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad”* expuesta en Pontificia Universidad Católica del Perú, para lograr el título de licenciada en psicología, es de tipo básica y diseño no experimental, cuyo objetivo principal es diagnosticar el rango de resarcimiento que tienen los estudiantes en relación con la calidad de la educación realizando distintas investigaciones las cuales desarrollen la mejora continua. Así mismo se ha planteado dos posturas para realizar esta acción.

La muestra total quedó conformada por 156 estudiantes de las especialidades de Ingeniería de Electrónica Ingeniería Industrial, Civil y Mecánica.

Definitivamente, para que una institución educativa mantenga una adecuada calidad, debe de basarse en el diagnóstico, planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de cada medida que se implementa, debido a que deben estar congeniadas con cada una de las necesidades que requieren los clientes y que van surgiendo al pasar los años.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Variable independiente

Definición de resistencia al cambio

A continuación, se presenta diversas definiciones sobre resistencia al cambio establecidos por algunos autores con respecto al tema:

Según Karp (2016), nos dice que “Si las personas se resisten al cambio que se desea implementar, es porque las personas quieren demostrar quienes son y qué es importante para ellos. Si los escuchamos, se podrá identificar y trabajar con los temas que les preocupa” (p.85).

Ciertamente, existen personas que se resisten al cambio debido a que no se toma en cuenta sus opiniones y mucho menos perciben sus necesidades para una mejora, esto origina que las medidas de cambio que se vayan a tomar en su organización no sean aceptadas por ellos, ya que, en vez de ser beneficioso para ambos, solo

resultará fructuoso para la organización, por lo que los trabajadores opondrán resistencia hasta que sean escuchados.

Es por ello por lo que siempre que se pretenda establecer un cambio en una organización, el primer paso que se debe tomar es concientizar a todas las personas involucradas en este proceso, empezando desde la alta gerencia hasta los operarios, ya que realizar un cambio no solo afecta a una persona sino también a toda una empresa.

Así mismo Senger, P. (2013) afirma que:

Las innovaciones infraestructurales que protegen el resurgimiento de empresas inteligentes englobarán una gran gama de cambios “arquitectura social”, entre ellos nuevas estructuras empresariales (tales como grupo de autogestión), diseños actuales de los progresos laborales, nuevos sistemas de pago, redes de información y más. (p.33)

Coincidiendo con dicho autor, muchas veces las personas nos acostumbramos a nuestras labores diarias, tanto que se vuelve rutinario y monótono, por lo que al tratar de romper dicho esquema en las personas ocasiona un quebrantamiento no solo en sus funciones sino también en sus ideales de esta manera optan por el rechazo de toda decisión que pretenda cambiar sus estereotipos personales, creencias o forma de ser.

Robbins (2014) nos dice que [...] “La resistencia al cambio puede ocasionar problemas organizacionales” (p. 558).

El autor agrupa en dos categorías las fuentes principales de la resistencia al cambio:

Resistencia individual

Son aquellas que habitan en las particularidades básicas de las personas como sensaciones y obligaciones.

Resistencia Organizacional

Las organizaciones se resisten a un cambio porque son tradicionalista y se les hace difícil romper esquemas.

Según Newstrom (2013), la resistencia al cambio se refiere a “al comportamiento de los trabajadores para impedir el cambio en una organización. Los empleados reaccionan ante esta situación debido porque ven amenazados sus necesidades de seguridad, interacción social, estatus y competencia” (p.361).

1.3.2 Variable dependiente: calidad educativa

Definición de calidad educativa

Perez, López, Peralta, & Municio (2014) nos dicen que “las instituciones educativas de calidad se caracterizan por los resultados educativos que presentan. Por lo tanto, un colegio de calidad es aquel que cumple con estándares que exige la sociedad” (p.21).

Es así, que una educación de calidad se define debido al resultado que logra mostrar, es por ello por lo que debe de tener como pieza fundamental a maestros capacitados, sesiones de aprendizajes didácticas y establecer un correcto sistema de inspección de labores.

Añadiendo a la teoría mencionada, Edwards (2013) nos dice que “[...] los atributos que se le designen a la calidad educativa dependerán de la sociedad a la cual va dirigida [...]” (p. 15).

Definitivamente, el ser humano se desenvuelve en distintos grupos sociales y crea cada uno de ellos dentro y fuera de la escuela, es por ello por lo que un colegio correctamente estructurado, con una infraestructura adecuada, una enseñanza de calidad tendrá una buena reputación social y reconocimiento por las personas aledañas a esta. Así mismo el mantenerse en ese estatus dependerá de la adaptación a los cambios que se logren dar con el paso del tiempo, ya que nos encontramos en un mundo globalizado, donde la tecnología avanza, los clientes se vuelven más exigentes y si no estamos dispuestos a este cambio fracasaremos en el camino.

García (2013) define la calidad educativa como " los requisitos que posee la educación de cumplir con las necesidades que exigen la sociedad. [...] la totalidad del adiestramiento se define en las siguientes áreas: formación intelectual, formación técnica, formación estética, formación moral y formación religiosa " (p. 3).

Tomando en cuenta la teoría mencionada, la escuela es el segundo hogar de todos los niños, es ahí donde se aprende nuevos conocimientos, pero sobre todo se refuerza los

valores aprendidos en casa. Es por ello por lo que una educación de calidad requiere de varios recursos para ser eficiente y eficaz.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018?

1.4.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la inseguridad y calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018?

¿Qué relación existe entre la interacción social y calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018?

¿Qué relación existe entre las estatus y calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018?

¿Qué relación existe entre la competencia y calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2017?

1.5 Justificación del problema

La presente investigación buscar dar a conocer como la resistencia al cambio en la institución educativa José Maria Escrivá de Balaguer guarda relación con la calidad en la educación de los clientes, cuál es la relación que genera en ellos y cuáles son las diversas actitudes que toman los clientes ante la negativa de cambio mediante la aplicación de teorías relacionadas con el tema y aplicándolas a la realidad en la que se encuentra dicha institución educativa.

La finalidad del estudio es dar a conocer los puntos deficientes en la institución que interfiera con la calidad educativa, así mismo identificar las razones por las cuales los promotores rechazan la implementación de las nuevas tecnologías en el plantel,

buscando diversas opiniones mediante encuestas, con el objetivo de incentivar al cambio, logrando de esta manera la satisfacción de los clientes de dicha institución.

Los beneficios que otorga la investigación es prolongar los años de vida de la institución educativa elevando el prestigio y reconocimiento social, además les permitirá a los promotores conocer las ventajas de realizar un cambio en los equipos por unos de calidad que les permita el desarrollo y aprendizaje de los alumnos. Este beneficio también se verá reflejado en los maestros que laboran en el centro educativo ya que al ver una reingeniería del planten, cambiarán sus actitudes y emprenderán una mejora continua motivándolos a dar lo mejor.

La investigación tendría relevancia social, ya que muchas instituciones educativas presentan el mismo problema y tiene miedo, temor o incertidumbre de enfrentarse al cambio, ya sea por falta de información, por cuestiones económicas o simplemente por costumbre, esto originaría que las empresas no logren sobrevivir en el mercado y desaparezcan.

El trabajo realizado puede ser aplicada a diferente rubros y tamaños de empresa, ya que la resistencia al cambio no solo se origina a nivel estratégico, o nivel táctico, también se presenta en mayores ocasiones a nivel operativo, aquí es donde suele darse la resistencia con mayor frecuencia.

La presente investigación refleja un impacto social y económico, genera un impacto social debido a que la educación es tanto a nivel intelectual y moral, lo que formará desde muy pequeño a un individuo inculcándolos para la inserción social mediante conocimientos, saberes y valores; también genera un impacto económico porque implementar un cambio beneficiaría a los promotores, ya que al contar con nuevos equipos tecnológicos, materiales adecuados para la enseñanza del alumno como pizarras acrílicas, escritorios, estantes, sillas y mesas, generaría satisfacción en los clientes de dicha institución educativa, por lo tanto este impacto obtendría nuevos cliente con ello el crecimiento del plantel y mayores ingresos económicos.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

La resistencia al cambio se relaciona con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

La inseguridad se relaciona con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018.

La interacción social se relaciona con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018.

El estatus se relaciona con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018.

La competencia se relaciona con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018.

1.7.2 Objetivo específicos

Determinar la relación que existe entre la inseguridad con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018.

Determinar la relación que existe entre la interacción social con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018.

Determinar la relación que existe entre el estatus con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018.

Determinar la relación que existe entre la competencia con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2017.

II. MÉTODO

2.1 Método, tipo, nivel y diseño de Investigación

El enfoque de investigación de acuerdo a nuestro proyecto fue cuantitativa.

Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014) “es una herramienta la cual reúne datos para ser analizados y obtener resultado” (p.5).

El método de investigación utilizado en esta investigación es el hipotético-deductivo.

Según Bernal (2011) “se caracteriza por la buscar la veracidad o falsedad de las hipótesis, comprobadas mediante la aplicación de teorías” (p.60).

El tipo de estudio utilizado en esta investigación es aplicada.

Zorrilla (2010) nos dice que “[...] se caracteriza por generar conocimientos con bases teóricas y aplicarlas en una investigación para obtener respuestas [...]” (p.43).

El nivel de investigación utilizado en esta investigación es correlacional y descriptiva.

Según Tamayo y Tamayo (2009), dice que “es la magnitud relacional que hay entre dos o más variables.” (p.170).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiestan que la investigación descriptiva “Se basa en la observación y análisis del objeto de estudio a percibir, explicando a través de características su respuesta ante una determinada irregularidad” (p. 92).

El diseño de investigación es no experimental – transversal.

Según Kerlinger (2005) lo define como "la investigación en la cual no se puede manipular ninguna de las variables de objeto investigación" (p. 269).

A la vez, Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014) nos dice que: “el diseño transversal es aquella investigación que se realiza en un tiempo determinado” (p.154).

2.2 Variables, operacionalización:

El presente proyecto de investigación cuenta con la variable X “Resistencia al cambio” y la variable Y “Calidad educativa”. Se definirán en forma conceptual.

2.2.1 Operacionalización de variables:

a) Variable X: Resistencia al cambio:

Definición Conceptual:

Según Newstrom (2013) nos dice que “es el comportamiento de los trabajadores para impedir el cambio en una organización. Los empleados reaccionan ante esta situación debido porque ven amenazados sus necesidades de seguridad, interacción social, estatus y competencia”. (p.361)

Dimensión necesidades de seguridad

Maslow (1991) nos dice que “son aquellas en donde uno busca su propia seguridad y protección, es decir, lograr un estado de orden, estabilidad y seguridad” (p.78).

Indicadores

Orden

Weber (2014) define por “orden” como una relación social que se orienta por máximas que pueden ser señaladas” (p.235).

Estabilidad

Johansson et al., (2013) detalla que “es la suficiencia de una persona o elemento de permanecer el equilibrio” (p.54).

Dimensión interacción social

Goffman (2014) “la interacción es una posición social, lo cual permite establecer un vínculo entre un grupo de personas” (p.45).

Indicadores

Comunicación

Según Chiavenato (2017) es "la reciprocidad de mensajes entre distintas personas, su propósito principal es transmitir información" (p.110).

Dimensión estatus

Según Gilbert (2015) "esta categoría se refiere específicamente a una posición socialmente definida que los individuos ocupan en una sociedad". (p.141)

Indicadores

Clase social

Según Weber (2014), define la clase social como "la manera de agrupación de los individuos con respecto a una característica o interés en común que los vincule socialmente" (p.525).

Dimensión competencia

Al respecto Chomsky (2011) nos dice que "la competencia se refiere a algunos aspectos de conocimientos y habilidades; aquellas que son importantes para llegar a ciertos resultados y lograr un objetivo en un contexto dado" (p.52).

Indicadores

Conocimientos

Muñoz & Riverola (2015), lo determinan como "la destreza para solucionar un determinado grupo de problemas" (p.6).

Habilidades

Contreras (2016) define la Habilidad como "la magnitud de captación adquirida mediante el estudio, de entablar resultados con eficiencia y eficacia" (p.189).

b) Variable Y: Calidad educativa

Definición Conceptual:

Garcia (2014), nos dice que es "la esencia de la educación que agrupa los siguientes requisitos: moralidad, racional y efectividad " (p. 3).

Dimensión formación intelectual

Según Bruner (2013), "la formación intelectual es en todo sector, el mismo. Lo que un profesional u otro haga, es del mismo orden que lo que hace cualquiera que aprende, si es que ha de alcanzar su entendimiento" (p.65).

Indicadores

Aprendizaje

Perez (2016) lo define como "es el medio de captación, retención y aplicación de la información que la persona recibe cuando se desarrolla en un medio social" (p.87)

Dimensión formación técnica

De la Torre (2015), define la formación técnica como "la transformación que se ha generado como consecuencia de innovaciones en búsqueda de mejoras continuas" (p. 281).

Indicadores

Innovación

Según Schumpeter (2014), lo precisa como "el desarrollo de la creatividad; también es la forma en que las organizaciones suministra sus bienes y aumenta su capacidad" (p.7).

Tecnología

Según Cegarra (2012) "se puede detallar como la inteligencia de una persona para desarrollar el arte industrial, lo cual le permite crear artefactos tecnológicos" (p. 2).

Dimensión formación estética

Sotela (2014) resalta el hecho de que “la educación estética busca que el individuo comprenda la armonía del universo desde lo más íntimo hasta lo más grande, mirando serena y armoniosamente lo que ocurre alrededor de él: La estética es armonía como la armonía es la belleza”. (p.51)

Indicadores

Armonía

Thibon (2015) dice que “la armonía es el único orden consistente en que las diferentes partes no se oponen, sino que se unen en un mismo conjunto” (p.121)

Dimensión formación moral

Kant (2013) nos dice que “la moralidad obligaciones que la conciencia nos impone en relación con nuestros deberes, del cual su mandato proviene de nuestra propia razón” (p.296).

Indicadores

Deberes

Calandrelli (1908) define los deberes como “la obligación que nos impone respectivamente nuestro honor, nuestra conciencia y el cumplimiento del cargo o del estado en que nos hemos constituido, y así decimos «cumplir con nuestro deber», o «hacer nuestro deber” (p.45).

Razón

Kant (1787) explica que “es la habilidad de las personas de pensar o recapacitar para dar solución o formular juicios respecto a un problema” (p.9).

Dimensión formación religiosa

Meza (2011) manifiesta que “Se compone a través de un elemento que es tendencia representado en algoritmos, lenguaje o la creación; además lo espiritual es fundamental para el entendimiento de la existencia.” (p.17).

Indicadores

Comprensión

Según Sigmund, E. (2002) nos dice que es “la percepción mental por el que una persona crea una idea acerca del mensaje que se desea emitir” (p.4).

2.2.3 Operacionalización de las Variables

Tabla 1:Variable independiente-Resistencia al cambio

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Item	Escala de medición
Resistencia al cambio (Variable Independiente)	Newstrom (2013) nos dice que: Es el comportamiento de los trabajadores para impedir el cambio en una organización. Los empleados reaccionan ante esta situación debido porque ven amenazados sus necesidades de seguridad, interacción social, estatus y competencia. (p.361)	La variable Resistencia al cambio se calcula por medio de un cuestionario que contiene elementos, donde se considera los indicadores para la ejecución de ello	Seguridad	Orden	1	Según Sampieri y Baptista (2014)
				Estabilidad	2	
			Interacción social	Comunicación	3	<u>Ordinal</u> Tiene un orden de mayor a menor, indican jerarquía (p.215)
					4	
			Estatus	Clase Social	5	
					6	
			Competencia	Conocimientos	7	<u>Razón</u> Tiene intervalos iguales entre las categorías, el cero es real y absoluto (no es arbitrario) (p. 216)
					8	
				Habilidades	9	
					10	

Tabla 2: Variable dependiente – Calidad educativa

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Item	Escala de medición
Calidad educativa (variable dependiente)	Garcia (2013) define la calidad educativa como " los requisitos que posee la educación de cumplir con las necesidades que exigen la sociedad [...] la totalidad del adiestramiento se define en las siguientes areas: formación intelectual, formación técnica, formación estética, formación moral y formación religiosa " (p. 3).	La variable Calidad educativa se calcula por medio de un cuestionario que contiene elementos, donde se considera los indicadores para la ejecución de ello	Formación intelectual	Aprendizaje	1,2	Según Sampieri y Baptista (2014)
			Formación técnica	Innovación	3	<u>Ordinal</u> Tiene un orden de mayor a menor, indican jerarquía (p.215)
				Tecnología	4	
			Formación estética	Armonía	5,6	
				Deberes	7	
			Formación moral	Razón	8	<u>Razón</u> Tiene intervalos iguales entre las categorías, el cero es real y absoluto (no es arbitrario) (p. 216)
			Formación religiosa	Comprensión	9,10	

2.3 Unidad de muestreo, población y muestra

2.3.2 Unidad de Muestreo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirma que “es el modelo de asunto; el cual, se selecciona para su respectivo análisis de investigación. Usualmente presenta igualdad en la unidad de estudio; sin embargo, en algunos casos es diferente (...)” (p.172).

La unidad de muestreo se encuentra representado en 150 clientes de la institución educativa José Maria Escrivà de Balaguer-Callao 2017.

2.3.1 Población

Según Tamayo y Tamayo (2015) señala que “es el total de población que será objeto de estudio, estos mantienen una característica el común” (p. 180).

La población está comprendida por 120 clientes del colegio José Maria Escrivà de Balaguer- Callao 2018.

2.3.2 Muestra

Según Tamayo y Tamayo (2015) “es una pequeña cantidad de la población que representa el total y que servirá como muestra de investigación” (p.114).

Para estimar la muestra se utilizó la siguiente formula:

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

Dónde:

N: Tamaño de la población o universo	120
k: Nivel de confianza	1.96
e: Error muestral deseado	5%
p: Proporción de individuos que poseen la característica de estudio.	0.5
q: Proporción de individuos que no poseen esa característica	0.5

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 120}{(0.05^2 * (120 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = 91$$

El total de muestra para la presente investigación está conformado por 91 clientes de la institución educativa Josè Maria Escrivà de Balaguer-Callao 2018.

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

2.4.1 Técnica

La técnica que se empleó para la recolección de datos en la investigación es la encuesta; esta establece un levantamiento de información por medio de preguntas generadas hacia los encuestados preparadas por el investigador.

Para Trespalacios, Vázquez, & Bello (2005) las encuestas “es un procedimiento donde se recoge información con la finalidad de obtener respuestas”. (p.96)

2.4.2 Instrumentos de Recolección de Datos:

El instrumento que se utilizó para recolectar datos es cuestionario, ya que está diseñado para examinar que relación existe entre las variables.

Según García, Alfaro, Hernández & Alarcón (2010), “Consta en el levantamiento de datos a través de la formulación de interrogatorios” (p.233).

El instrumento tiene 20 preguntas; 10 preguntas para la variable 1 (Resistencia al cambio) y 10 para la variable 2 (Calidad educativa), el cuestionario se encuentra orientado a los clientes de la institución educativa Josè Maria Escrivà de Balaguer-Callao 2017.

2.4.3 Validez:

Hernández, Fernandez, & Baptista (2014) “La validez es un instrumento que se aplica en una investigación para medir variables” (p.101)

El instrumento que se utilizó para la investigación ha sido sometido a juicio de expertos, de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, las cuales son:

- a) Dr. Israel Barrutia Barreto
- b) Dr. Augusto Lessner León Espinoza
- c) Dr. Rafael López Landauro

2.4.4 Confiabilidad:

Según Bernal (2010), “es una herramienta de evaluación, lo cual determina puntuaciones obtenidas en un cuestionario [...]” (p. 247).

Tabla 3: Cuadro de confiabilidad

Coefficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de Alfa de Cronbach, ingresando los datos recolectados al estadístico SPSS 23, realizada a la muestra, que corresponde a 91 clientes de la institución educativa José María Escrivá de Balaguer-Callao 2018 con un total de 20 preguntas.

Variable 1 y Variable 2

TABLA N° 1: FIABILIDAD GENERAL

Variable 1: Resistencia al cambio

Tabla 4: Cuadro estadístico de fiabilidad 01

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	91	100,0
	Excluid oa	0	,0
	Total	91	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach ,940	N de elementos 10

El estadístico de fiabilidad para la variable 1 indica que la prueba es confiable porque dio un valor de 0.940; es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems se considera muy alto.

Variable 2: Calidad educativa

Tabla 5: Cuadro estadístico de fiabilidad 02

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	91	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	91	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	10

El estadístico de fiabilidad para la variable 2 indica que la prueba es confiable porque dio un valor de 0.908; es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems se considera muy alto.

Variable 1 y Variable 2

Tabla 6: Cuadro estadístico de fiabilidad 03

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
Casos		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
	Válido	91	100,0		
	Excluid	0	,0		
	oa				
	Total	91	100,0		
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.				,909	20

El estadístico de fiabilidad para la variable 1 y 2 indica que la prueba es confiable porque dio un valor de 0.909; es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems en general es muy alto.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el desarrollo de la presente tesis se empleó el software estadístico SPSS 23. Las pruebas estadísticas realizadas para esta investigación fueron: Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad de la herramienta; además del juicio de expertos para la confirmación del instrumento que es el cuestionario.

2.6. Aspectos éticos

Para el presente trabajo de investigación se tuvo en cuenta los aspectos éticos:

- **Utilización de la información:** Las respuestas obtenidas por parte de los encuestados fue salvaguardado bajo confidencialidad protegiendo la identidad de los mismos.
- **Valor social:** Los encuestados quienes colaboraron con la presente investigación, no fueron obligados ni expuestas a riesgo alguno; puesto que, brindaron su apoyo incondicional formando parte de la dinámica.
- **Validez científica:** La presente tesis se ha elaborado en base a fuentes de autores, demostrando la conformidad de las teorías correspondientes, sin modificar la información de los autores originales.

III.RESULTADOS

3.1. Análisis de prueba de normalidad

Tabla 7:Cuadro resumen de análisis descriptivo – frecuencia

CUADRO RESUMEN DE ANÁLISIS DESCRIPTIVO / FRECUENCIAS		Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		TOTAL ENCUESTADOS
		1		2		3		4		5		
Variables		Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	
Variable 1: Resistencia al cambio		61	67,0	15	16,5	3	3,3	3	3,3	9	9,9	91
Variable 2: Calidad educativa		27	29,7	15	16,5	12	13,2	19	20,9	18	19,8	91
Dimensiones												
Seguridad		46	50,5	21	23,1	6	6,6	9	19,7	9	33,3	91
Interacción Social		47	51,2	18	19,8	15	16,5	8	12,3	3	3,3	91
Estatus		48	52,3	21	26,4	10	11,5	6	9,1	6	9,1	91
Competencia		46	50,5	18	19,8	10	11,2	8	8,2	9	9,9	

3.2. Análisis de prueba de normalidad

➤ Declaración de hipótesis

H₀: Las puntuaciones de la Resistencia al cambio tienen distribución normal.

H₁: Las puntuaciones de la Resistencia al cambio difieren de la distribución normal.

➤ Establecimiento del nivel de significancia

El nivel de significancia determinada será del 5%.

➤ **El valor de la prueba**

Tabla 8:Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ResistenciaalCambio	,201	91	,000	,855	91	,000
CalidadEducativa	,186	91	,000	,909	91	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Según al cuadro verificamos que el número de muestra supera es > 50 por tanto se utilizara Kolmogórov-Smirnov dando un valor de 0.201 en la primera variable y la segunda de 0.186.

➤ **Comparación del valor P**

Valor $p = 0.000 < \alpha = 0.05$

➤ **Decisión**

Conforme al producto adquirido se determina que se niega la H_0 y se admite la H_1 , porque significancia salió menor a 0.05, demostrando que las puntuaciones difieren de la distribución normal y por tanto se aplicará la prueba Rho de Spearman.

Tabla 9:Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman

Coeficiente	Tipo de correlación
-<0.8 a 1]	Correlación negativa Muy alta o muy fuerte.
-<0.6 - 0.8]	Correlación negativa Alta o Fuerte.
-<0.4 - 0.6]	Correlación negativa Moderada.
-<0.2 - 0.4]	Correlación negativa Baja o débil.
- [0 - 0.2]	Correlación negativa Muy baja o muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre variables.
[0 - 0.2]	Muy baja o muy débil
<0.2 - 0.4]	Baja o débil
<0.4 - 0.6]	Moderada
<0.6 - 0.8]	Alta o Fuerte
<0.8 a 1]	Muy alta o muy fuerte

3.3. Prueba de correlación

3.3.1. Prueba de Hipótesis General

Con respecto a la correlación de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:

H₀: No existe una relación entre la Resistencia al cambio y la Calidad educativa en la institución educativa José Maria Escrivá de Balaguer, Callao, 2018.

H₁: Existe una relación entre la Resistencia al cambio y la Calidad educativa en la institución educativa José Maria Escrivá de Balaguer, Callao, 2018.

Considerando que:

- Sig. < 0.05, se rechaza la H₀.
- Sig. > 0.05, no se rechaza la H₀.

Tabla 10:Correlaciones de variables de Hipótesis Generales

Correlaciones				
Rho de Spearman	ResistenciaalCa mbio (agrupado)	Coeficiente de correlación	Resistenciaal Cambio (agrupado) 1,000	CalidadEduca tiva (agrupado) ,856*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	CalidadEducat iva (agrupado)	Coeficiente de correlación	,856*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Interpretación:

Podemos concluir que la correlación entre resistencia al cambio y calidad educativa es muy alta o muy fuerte según el valor de 0,856. Asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechazar la hipótesis H₀, es decir que se acepta la hipótesis alterna H₁, y por consiguiente la resistencia al cambio si se relaciona positiva y significativamente con la calidad educativa en el distrito de Callao 2017.

3.3.2. Prueba de Hipótesis Específicas

➤ Hipótesis específica 1

H₀: No existe una relación entre la Seguridad y la Calidad educativa en la institución educativa José Maria Escrivá de Balaguer, Callao, 2018.

H₁: Existe una relación entre la Seguridad y la Calidad educativa en la institución educativa José Maria Escrivá de Balaguer, Callao, 2018.

Considerando que:

- Sig. < 0.05, se rechaza la H₀.
- Sig. > 0.05, no se rechaza la H₀.

Tabla 11:Correlaciones de variables de Hipótesis Específicas 01

Correlaciones				
Rho de Spearman	seguridad (agrupado)	Coeficiente de correlación	seguridad (agrupado)	CalidadEducativa (agrupado)
		Sig. (bilateral)	1,000	,692**
		N	.	,000
	CalidadEducativa (agrupado)	Coeficiente de correlación	91	91
		Sig. (bilateral)	,692**	1,000
		N	,000	.
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Interpretación:

podemos concluir que la correlación entre seguridad y la calidad educativa es alta o fuerte según el valor de 0,692. asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechazar la hipótesis H₀, es decir que se acepta la hipótesis alterna H₁, y por consiguiente seguridad si se relaciona positiva y significativamente con la calidad educativa en el distrito de callao 2017.

➤ **Hipótesis específica 2**

H₀: No existe una relación entre la Interacción social y la Calidad educativa en la institución educativa José Maria Escrivá de Balaguer, Callao, 2018.

H₁: Existe una relación entre la Interacción social y la Calidad educativa en la institución educativa José Maria Escrivá de Balaguer, Callao, 2018.

Considerando que:

- Sig. < 0.05, se rechaza la H₀.
- Sig. > 0.05, no se rechaza la H₀.

Tabla 12:Correlaciones de variables de Hipótesis Especificas 02

Correlaciones				
Rho de Spearman	interaccionsocial (agrupado)		interaccion social (agrupado) 1,000	CalidadEducativa (agrupado) , 726
		Coeficiente de correlación	.	,000
		Sig. (bilateral)	91	91
	CalidadEducativa (agrupado)		,726	1,000
		Coeficiente de correlación	,000	.
		Sig. (bilateral)	91	91

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

Interpretación:

Podemos concluir que la correlación entre interacción social y la calidad educativa es alta o fuerte según el valor de 0,726. asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechazar la hipótesis H₀, es decir que se acepta la hipótesis alterna H₁, y por consiguiente seguridad si se relaciona positiva y significativamente con la calidad educativa en el distrito de callao 2017.

➤ **Hipótesis específica 3**

H₀: No existe una relación entre el Estatus y la Calidad educativa en la institución educativa José Maria Escrivá de Balaguer, Callao, 2018.

H₁: Existe una relación entre el Estatus y la Calidad educativa en la institución educativa José Maria Escrivá de Balaguer, Callao, 2018.

Considerando que:

- Sig. < 0.05, se rechaza la H₀.
- Sig. > 0.05, no se rechaza la H₀.

Tabla 13:Correlaciones de variables de Hipótesis Especificas 03

Correlaciones				
Rho de Spearman	estatus (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	estatus (agrupado)	Calidad Educativa (agrupado)
			1,000	,553
			.	,000
	CalidadEducativa (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	91	91
			,553	1,000
			,000	.
			91	91

Interpretación:

Podemos concluir que la correlación entre estatus y la calidad educativa es moderada según el valor de 0,553. asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechazar la hipótesis H₀, es decir que se acepta la hipótesis alterna H₁, y por consiguiente estatus si se relaciona positiva y significativamente con la calidad educativa en el distrito de Callao 2017.

➤ **Hipótesis específica 4**

H₀: No existe una relación entre la Competencia y la Calidad educativa en la institución educativa José Maria Escrivá de Balaguer, Callao, 2018.

H₁: Existe una relación entre la Competencia y la Calidad educativa en la institución educativa José Maria Escrivá de Balaguer, Callao, 2018.

Considerando que:

- Sig. < 0.05, se rechaza la H₀.
- Sig. > 0.05, no se rechaza la H₀.

Tabla 14:Correlaciones de variables de Hipótesis Especificas 04

Correlaciones				
Rho de Spearman	competencia (agrupado)	Coeficiente de correlación	competencia (agrupado)	CalidadEducativa (agrupado)
		Sig. (bilateral)	1,000	,634*
		N	.	,000
	CalidadEducativa (agrupado)	Coeficiente de correlación	91	91
		Sig. (bilateral)	,634*	1,000
		N	,000	.
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Interpretación:

podemos concluir que la correlación entre competencia y la calidad educativa es alta o fuerte según el valor de 0,634. asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechazar la hipótesis H₀, es decir que se acepta la hipótesis alterna H₁, y por consiguiente competencia si se relaciona positiva y significativamente con la calidad educativa en el distrito de callao 2017.

IV.DISCUSIÓN

4.1. Discusión-Hipótesis General

Acorde a las respuestas que se obtuvieron de esta investigación, se estableció como objetivo general determinar la relación que existe en la resistencia al cambio con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018. Asimismo, se determinó mediante la apreciación de los encuestados que: existe una correlación positiva muy fuerte de un 85.6% entre la variable independiente y dependiente. La significancia hallada de 0,000 , lo que implica que se debe rechazar la hipótesis H_0 , es decir que se acepta la hipótesis alterna H_1 rechazando la hipótesis nula, por lo tanto, se aceptó la hipótesis de investigación indicando que la resistencia al cambio se relaciona significativamente en la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018.

Según a la investigación realizada por Peñao y Prado (2017), titulada “Resistencia al cambio y trabajo en equipo en el personal de la sede del gobierno regional de Ayacucho, 2016”, se afirma que la resistencia al cambio se correlaciona positiva y significativamente en 0.840 el Rho de Spearman con el trabajo en equipo del personal, lo cual se caracterizan por una predisposición a ser resistentes ante posibles entornos de cambio.

Del mismo modo, de acuerdo con la teoría realizada por Newstrom (2013) rectifica que la resistencia al cambio en una empresa se da tanto por falta de conocimiento tanto de los propietarios o empleadores, así mismo afirma el impacto que genera resistencia cuando se desea llevar a cabo nuevas delegaciones a los trabajadores.

Entonces, tomando en cuenta la contribución de los autores de Newstrom, Peñao y Prado, señalados en las líneas precursoras, adjuntados a en la presente investigación, se concluye que estos cumplen correspondencia o relación entre sí.

4.2 Discusión - Hipótesis específica 1

Acorde al primer objetivo específico el establecer la relación seguridad con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018. De igual manera, se determinó que existe una correlación es alta o fuerte según el valor de 69.2% entre la dimensión de la variable independiente (Seguridad) y la dependiente (Calidad educativa). Asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechazar la hipótesis H_0 , es decir que se acepta la hipótesis alterna H_1 y por consiguiente seguridad si se relaciona positiva y significativamente con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018.

Así mismo García (2013) en su tesis titulada “Seguridad e higiene industrial y motivación, Guatemala, 2015” podemos observar que la investigación de campo realizado se obtuvieron datos exactos sobre la forma en que se relaciona en un la seguridad e higiene industrial a la motivación en la empresa Constructora. Mientras la utilización de la herramienta se tuvo el lugar de estar al tanto del porte de los de los colaboradores tanto administrativos como operativos, esto permitió, de una manera más fácil, confrontar la teoría con el trabajo de campo.

Por lo tanto, teniendo en cuenta el aporte de García, mencionado en los párrafos anteriores, juntamente con el producto obtenido en la prueba de contrastación de la primera hipótesis de investigación, se deduce que estos guardan correspondencia.

Así mismo Newstrom (2013) se refiere en su teoría a la seguridad como una de las causas que ocasiona que los empleados se resisten al cambio porque amenaza sus necesidades de seguridad.

Entonces, tomando en cuenta la contribución de los autores García y Newstrom, citados líneas anteriores, acoplado con los resultados obtenidos en la presente

investigación, se concluye que estos cumplen correspondencia o relación entre sí.

4.3 Discusión - Hipótesis específica 2

Se determinó como segundo objetivo específico el precisar la dimensión interacción social con la calidad educativa de la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018. Del mismo modo se determinó que existe una correlación alta según el valor de 72.6% entre la dimensión de la variable independiente (Interacción social) y la dependiente (Calidad educativa). Asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechazar la hipótesis H_0 , es decir que se acepta la hipótesis alterna H_1 , y por consiguiente seguridad si se relaciona positiva y significativamente con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018.

Del mismo modo Claros (2015) en su tesis titulada “Mecanismos de interacción centrados en recursos multimedia sobre entornos web sociales como modelo de aprendizaje activo a través de internet” podemos observar que existe relación entre para la interacción y utilidad para el aprendizaje con un resultado de correlación el 75 % alta o fuerte aceptando su hipótesis alternativa.

Así mismo Newstrom (2013) se refiere en su teoría a la interacción social como una de las causas que ocasiona que los empleados se resisten al cambio.

Entonces, tomando en cuenta la contribución de los autores de Claros y Newstrom, mencionados en las líneas precedentes, juntamente con los resultados obtenidos en la presente investigación, se concluye que estos cumplen correspondencia o relación entre sí.

4.4 Discusión - Hipótesis específica 3

Se determinó como tercer objetivo específico el precisar la relación entre estatus y calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2017. Del mismo modo se determinó que existe una correlación moderada según el valor de 55.3% entre la dimensión de la variable independiente (Estatus)

y la dependiente (Calidad educativa). Asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechazar la hipótesis H_0 , es decir que se acepta la hipótesis alterna H_1 , y por consiguiente estatus si se relaciona positiva y significativamente con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2017.

De acuerdo con la investigación de Monje (2016), en su tesis titulada “Estatus social auto-percibido y sesgos en un dilema social sobre intervención en un conflicto entre pares”, se afirma que el estatus y el sesgo tiene correlación positiva y significativamente del 78.6% alta o fuerte. Los resultados demostraron que existían indicios de relación para realizar el análisis.

Así mismo Newstrom (2013) se refiere en su teoría al estatus como una de las causas que ocasiona que los empleados se resisten al cambio.

Entonces, teniendo en cuenta el aporte de Monje y Newstrom, señalados en los párrafos líneas arriba, simultáneamente con los resultados obtenidos en la presente investigación, se concluye que estos cumplen correspondencia o relación entre sí.

4.5 Discusión - Hipótesis específica 4

Se estableció el cuarto objetivo específico es precisar la relación entre competencia y calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018. Del mismo modo se determinó que existe una correlación moderada según el valor de 63.4% entre la dimensión de la variable independiente (Competencia) y la dependiente (Calidad educativa). Del mismo modo, la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechazar la hipótesis H_0 , es decir que se acepta la hipótesis alterna H_1 , y por consiguiente competencia si se relaciona positiva y significativamente con la calidad educativa en el distrito de callao 2018.

Del mismo modo Herrera (2015) en su tesis titulada "competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, agencia

Huehuetenango." Afirma que las competencias laborales tienen relación con las ventas de Bimbo en Centroamérica obteniendo como resultado de investigación una correlación de 92% entre las dimensiones.

De la misma manera reitera que la competencia es un elemento muy importante para ayudar a desarrollar habilidades y destrezas en los colaboradores, de igual forma se debe promover una conducta positiva, desarrollar su enseñanza de los trabajadores y potenciar sus habilidades para que aporten ideas en una empresa y permanezca en el tiempo.

Así mismo Newstrom (2013) se refiere en su teoría a la competencia como una de las causas que ocasiona que los empleados se resisten al cambio.

Entonces, teniendo en cuenta los aportes de Herrera y Newstrom, mencionados en los párrafos anteriores, juntamente con los resultados obtenidos en la prueba de contrastación de la tercera hipótesis de investigación, se infiere que estos guardan correspondencia.

V. CONCLUSIONES

5.1 Al calcular las respuestas del cuestionario asignado a la muestra, según los resultados resaltantes, se observa que el 67.0% de la muestra, conformado por los clientes de la institución educativa, respondió que están totalmente de acuerdo con respecto a la variable independiente resistencia al cambio, y también se observa que el 16.5% respondió que están de acuerdo. Así mismo, que la correlación entre la resistencia al cambio y la calidad educativa es muy alta o fuerte según el valor de 0,856. Asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se acepta la hipótesis alterna H1, y por consiguiente la resistencia al cambio si se relaciona positiva y significativamente con la calidad educativa de la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018.

5.2 Con respecto a la primera dimensión (seguridad), se observa que el 50.5% de la muestra, conformado por los clientes de la institución educativa, se encuentran totalmente en desacuerdo con respecto a la dimensión seguridad, también observa que el 23.1% respondió que están en desacuerdo. Así mismo, la correlación entre la seguridad y calidad educativa es alta según el valor de 0,692. Asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se acepta la hipótesis alterna H1, por consiguiente, la seguridad si se relaciona positiva y significativamente con la calidad educativa de la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018.

5.3 Así mismo, en la segunda dimensión (interacción social), se observa que el 51.2% de la muestra, conformado por los clientes de la institución educativa, respondió que se encuentran totalmente en desacuerdo en relación con la dimensión interacción social, también observa que 19.8% respondió que están en desacuerdo. Así mismo, que la correlación entre la interacción social y la calidad educativa es alta según el valor de 0,726. Asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada

de 0,05 lo que implica que se acepta la hipótesis alterna H1, y por consiguiente la interacción social si se relaciona positiva y significativamente con la calidad educativa de la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018.

5.4 Correspondiente a la tercera dimensión (estatus), se observa que el 52.03 % de la muestra, conformado por los clientes de la institución educativa, respondió que se encuentran totalmente en desacuerdo en relación con la dimensión estatus, también se observa que 26.4% respondió que están en desacuerdo. Así mismo, que la correlación entre el estatus y la calidad educativa es moderada según el valor de correlación moderada según el valor de 0.553. Asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechazar la hipótesis Ho, es decir que se acepta la hipótesis alterna H1, y por consiguiente estatus si se relaciona positiva y significativamente con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018.

5.5 Relativamente a la tercera dimensión (competencia), se observa que el 50.5% de la muestra, conformado por los clientes de la institución educativa, se encuentran totalmente en desacuerdo con respecto a la dimensión competencia, también observa que el 19.8% respondió que están en desacuerdo. Así mismo, que la correlación entre la competencia y la calidad educativa es moderada según el valor de correlación moderada según el valor de correlación moderada según el valor de 0,534. Asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechazar la hipótesis Ho, es decir que se acepta la hipótesis alterna H1, y por consiguiente competencia si se relaciona positiva y significativamente con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018.

VI. RECOMENDACIONES

6.1 Acorde con los resultados alcanzados se recomienda abrirse a realizar cambios a su modelo de negocio que demanda el mercado, de esta manera restablecer la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer; para mantener una empresa o un negocio productivo por años se debe apoyar las propuestas de cambio positivas e innovadoras que beneficiarán a la institución educativa y vencer dicha resistencia al cambio, que tanto afecta a la misma, independientemente de quien provengan.

6.2 Correspondiente a la primera dimensión (seguridad) y según los resultados, el 50.5% de los clientes recomiendan que la institución educativa debe implementar a los alumnos una cultura de seguridad la cual permita a los estudiantes identificar los posibles riesgos a los que se encuentran expuestos y prevenir posibles accidentes o enfermedades. Así mismo, se recomienda a los promotores concientizarse y adaptarse a los nuevos mecanismos de seguridad de tal manera que puedan ser implementados para beneficio de los docentes y alumnos del plantel.

6.3 Relativamente a la segunda dimensión (interacción social) y según los resultados, el 51.2% de los clientes recomiendan que se les brinden conocimiento acerca del reglamento del colegio, así como también realizar reuniones mensuales el cual se les brinde la información necesaria acerca de la evolución académica de sus menores hijos para que se comprometan en el mejoramiento continuo. Así mismo se recomienda realizar más actividades que permitan integrar a los padres de familia, alumnos y docente ya que el aprendizaje es una consecuencia directa de la interacción entre las personas.

6.4 Respecto a la tercera dimensión (estatus) y según los resultados, el 52.3% de los clientes recomiendan que la institución educativa debe de realizar una reestructura con respecto a las necesidades a las cuales abarcan los clientes,

implementar tecnología para acrecentar las actividades en el aula, además de generar inclinación de los niños y adolescentes de participar en las labores académicas e integradoras.

Así mismo, implementar nuevas metodologías de estudio permitirá a la institución educativa mantener una mayor calidad educativa lo cual no solo beneficiaría a los alumnos, sino también a la empresa, ya que elevaría su reconocimiento social como una de las mejores escuelas.

6.5 Finalmente, la cuarta dimensión (competencia) y según los resultados, el 50.5% de los clientes recomiendan que la institución educativa debe mejorar su infraestructura, así mismo sus muebles como sillas, carpetas, pizarras, entre otras; así mismo implementar nuevos métodos de comunicación hacia los padres, de manera personalizada, para que sus problemas sean solucionados de manera rápida y efectiva, de esta manera se mantendrá al cliente satisfecho con el servicio que se le brinda.

VII . BIBLIOGRAFÍA

- Albán, B. G. (2015). *Mejoramiento continuo de los procesos de seguridad ocupacional en la planta de embutidos del centro de operaciones Guayaquil, por medio de una guía basado en la norma OHSAS 18001*. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Álvarez, F. J. (2009). *Formación superior en prevención de riesgos laborales. Parte obligatoria y común*. España: Lex Nova.
- Astocondor, A. S. (2013). *Plan de OHSAS 18001 para prevenir los riesgos laborales de la MYPE YEFICO SAC de Villa el Salvador 2012*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Barraza, M. F. (2007). *El kaizen/ the Kaizen*. Panorama.
- Barraza, M. F. (2007). *EL KAIZEN: La filosofía de mejora continua e innovación incremental detrás de la administración por calidad total*. México: Panorama.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.
- Bruner, J. (1963). *El proceso de la Educación*. México: Unión Tipográfica Editorial Hispano Americana.
- Calandrelli, V. (1908). *Diccionario filológico-comparado de la lengua castellana*. Estados Unidos: Cornell University.
- Canales, S. K. (2014). *Implementacion de una mejora continua para una lavandería en el área de lavado al seco*. Lima: Universidad San Matín de Porres.
- Catalán Cruz, 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*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Cegarra, J. (2012). *La tecnología*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. España: McGraw-Hill Interamericana.
- Chomsky, N. (2011). *El beneficio es lo que cuenta: Neoliberalismo y orden global. Modelo sistémico basado en competencias para instituciones*. México: Centro de Investigación y Desarrollo del Estado de Michoacán.
- Claros Gómez, I. (2015). *“Mecanismos de interacción centrados en recursos multimedia sobre entornos web sociales como modelo de aprendizaje activo a través de internet”*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Contreras, O. (1998). *Dictadura de la educación física*. España: Inde.
- De la Torre, S. (1988). *Cómo innovar en los centros educativos: estudio de casos Colección Educación al día: Didáctica y pedagogía*. España: illustrated.
- Díaz, J. M. (2007). *Seguridad e higiene del trabajo*. Madrid: Tébar.
- Díaz, J. M. (2007). *Seguridad E Higiene Del Trabajo*. Editorial Tebar.

- Douglas, S. (1997). *Taking charge of change*. estados unidos: Basic Books.
- Edwards, V. (1991). *El concepto de calidad de la educación*. Ecuador: Frónesis.
- Federico Alonso Atehortúa Hurtado, R. E. (2008). Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo. Universidad de Antioquia.
- Garcia Noriega, Z. (2015). "*SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL Y MOTIVACIÓN*". Guatemala: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR.
- Garcia, V. (1982). *Calidad de la Educación, trabajo y libertad*. España: Editorial Dossat.
- Gilbert, J. (1997). *Introducción a la sociología*. Chile: Lom Ediciones.
- Goffman, E. (1971). *Relaciones en público. Microestudios del orden público*. España: Alianza Editorial.
- Gonzáles, M. C. (2012). Salud Y Seguridad en El Trabajo. En R. C. Sibaja. EUNED.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (6° ed)*. México: Mc Graw Hill.
- HERRERA SANDOVA, A. (2015). "*competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango*". Guatemala: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR.
- Imai, M. (2001). *La clave de la ventaja competitiva japonesa*. Japón: COMPAÑIA EDITORIAL CONTINENTAL.
- IMCP, C. R. (2015). Outsourcing: Prestación de servicios de personal y sus implicaciones en materia de seguridad social. México: IMCP.
- Jaume Aldavert, E. V. (2017). Guía Práctica 5S para la Mejora Continua: Hacer más con menos. CIMS.
- Kant, I. (1787). *Crítica de la razón pura*. Madrid: Tecnos.
- Kant, I. (1988). *Lecciones de ética*. Barcelona: Espasa-Calpe.
- Karp, H. (2006). *Guía para el Líder del Cambio*. Chile: Cuatrovientos.
- Kerlinger, F. (1975). *Investigación del comportamiento, técnicas y metodología, nueva* . México: Editorial Interamericana.
- Lachi Paima, 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* . Loreto: Peru.
- Lewin, K. (1942). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Liker, J. K. (2016). O Modelo Toyota: 14 Princípios de Gestão do Maior Fabricante do Mundo. Brasil: Bookman Editora.
- Manuel Rajadell Carreras, J. L. (2010). Lean Manufacturing. La evidencia de una necesidad. Ediciones Díaz de Santos.

- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. México: Díaz de Santos.
- Mejía, R. F. (2009). *Seguridad ocupacional*. Ecoe Ediciones.
- Méndez Aguirre, D. (2015). *Resistencia al cambio organizacional, el reto para los líderes actuales en entidades públicas en Colombia*. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada - Colombia.
- Meza, J. (2011). *Educación religiosa escolar. Naturaleza, fundamentos y perspectivas*. Bogotá: Bogota.
- Meza, J. (2011). *Educación religiosa escolar. Naturaleza, fundamentos y perspectivas*. Bogotá: Herder.
- Mohammed, M. K. (2015). *How to evaluate and sustain continuous improvements*. Gothenburg: Chalmers University Of Technology.
- Montes Hernández, J. (2014). *La encrucijada de la calidad educativa y su incidencia en la prácticas burocráticas escolares*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Muñoz, B., & Riverola, J. (2003). *Del buen pensar y mejor hacer: Mejora permanente y gestión del conocimiento*. España: Mac Graw-Hill.
- Muñoz, R. (2003). *Mujeres, educación y toma de decisiones en la Unión Europea*. Madrid: INCIE.
- Muñoz, V. F. (2010). *Derechos humanos y relaciones laborales*. España: Netbiblo.
- Natalie J. Sayer, B. W. (2012). *Lean For Dummies*. Canada: John Wiley & Sons.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Pareja, I. S. (2012). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional bajo la norma OHSAS 18001 en una empresa de capacitación técnica para la industria*. Lima : Pontifica Universidad Católica del Perú.
- Perez, A. (1988). *Análisis didáctico de las Teorías del Aprendizaje*. España: Universidad de Málaga.
- Perez, R., López, F., Peralta, D., & Municio, P. (2000). *Hacia una educación de calidad: Gestión, instrumentos y evaluación*. España: Narcea Ediciones.
- Piñeiro, R. (2010). *Educación Física de calidad: Propuesta para Secundaria y Bachillerato*. España: Wanceulen S.L.
- Portés, C. Z. (2013). *Propuesta de un modelo de mejora continua en los procesos de laboratorio ambiental IPSOMARY S.A*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.
- Prince Cruzat, S. (2012). *¿Qué es la educación?* Mexico: Trillas.
- Pulido, H. G. (2010). *Calidad total y productividad*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- Pulido, H. G. (2010). *Calidad total y productividad*. México: McGRAW HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- Rivas, R. R. (2007). *Ergonomía en el diseño y la producción industrial*. Nobuko.
- Rivero, D. B. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.

- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- Rodríguez, M. F. (2015). *Gestión contable, fiscal y laboral en pequeños negocios o microempresas: Tesorería y medios de cobro y pago*. Ideaspropias Editorial S.L.
- Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Rojas, Y. L. (2012). *Estrategias para el mejoramiento de la gestión de la salud y seguridad en el trabajo frente a las formas de vinculación en plantas de un Grupo Empresarial del Sector Industrial de Bogotá D.C.* Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Santín, J. E. (2012). *Mejora continua de procesos, una estrategia para generar valor - Un caso de aplicación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Schumpeter, J. (1934). *Teoría del desenvolvimiento económico*. México: Fondo De Cultura Economica USA.
- Senger, P. (2012). *La Quinta disciplina*. Estados Unidos: Ediciones Granica S.A.
- Sotela, R. (1924). *La educación estética*. Costa Rica: Repertorio Americano.
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El proceso de la investigación científica*. México: LIMUSA S.A.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica Fundamentos de investigación*. Colombia: Limusa.
- Tamayo y Tamayo, M. (2015). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa s.a.
- The Lean Practitioner's Field Book: Proven, P. P. (2016). Charles Protzman, Fred Whiton, Joyce Kerpchar, Christopher Lewandowski, Steve Stenberg, Patrick Grounds. United States: CRC Press.
- Thibon, G. (2005). *EL EQUILIBRIO Y LA ARMONIA: UN COMPROMISO PARA AFRONTAR LA VIDA CON SERENIDAD*. BARCELONA: BELACQUA.
- Tolosa, L. (2017). *Técnicas de mejora continua en el transporte*. MARGE BOOKS.
- Trespalacios, J., Vázquez, R., & Bello, L. (2005). *Investigación de Mercados*. México: International Thomson Editores.
- Urcola, J. (2000). *Factores clave de dirección: orientados a la obtención de resultados*. España: ESIC Editorial.
- Valdivia, I. G. (2013). *Análisis y diseño de un plan de mejora en el área de producción de la empresa ALBALUZ SRL utilizando la metodología PHVA*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Ventosilla, B. A. (2012). *Modelo de implementación de un sistema de gestión integrado en base a los estándares OHSAS 180012007 e ISO 140012004 en una empresa industrial de alimentos en el Perú*. Lima: Universidad Nacional de Ingeniería.
- Weber, M. (2014). *Economía y sociedad*. México: Fondo de Cultura Economica.
- Zorrilla, A. (1993). *Introducción a la metodología de la investigación*. México: Aguilar, Leon y Cal, Editores.
- Zorrilla, M. S. (1993). *Metodología de la investigación*.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones / Indicadores	Metodología
Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la resistencia al cambio y calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018? Problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la inseguridad y calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018? ¿Cuál es la relación que existe entre la interacción social y calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018? ¿Cuál es la relación que existe entre los estatus y calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018? ¿Cuál es la relación que existe entre la competencia y calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018?	Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018. Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la necesidad de seguridad con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018. Determinar la relación que existe entre la interacción social con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018. Determinar la relación que existe entre el estatus con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018. Determinar la relación que existe entre la competencia con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018.	Hipótesis general: La resistencia al cambio se relaciona con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018. Hipótesis específicas: La necesidad de seguridad se relaciona con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018. La interacción social se relaciona con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018. El estatus se relaciona con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018. La competencia se relaciona con la calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao 2018.	Resistencia al cambio Calidad educativa	<u>Seguridad</u> Orden Estabilidad <u>Interacción social</u> Comunicación <u>Estatus</u> Clase social <u>Competencia</u> Conocimientos Habilidades <u>Formación intelectual</u> Aprendizaje <u>Formación técnica</u> Innovación Tecnología <u>Formación estética</u> Armonía <u>Formación moral</u> Deberes Razón <u>Formación religiosa</u> Comprensión	<u>Diseño de la Investigación</u> No experimental – Transversal <u>Tipo de Investigación</u> Aplicada <u>Nivel de Investigación</u> Correlacional <u>Población</u> 150 clientes <u>Muestra</u> 91 clientes <u>Técnica de procesamiento de la información</u> Programa estadístico SPSS 20

ANEXO 2
Instrumento de Medición

CUESTIONARIO

Estimado(a) cliente (a):

El presente instrumento tiene como objetivo conocer como La resistencia al cambio se relaciona con La Calidad educativa del colegio José Maria Escrivá de Balaguer, Callao 2018.

Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole de antemano su colaboración

DATOS ESPECÍFICOS	
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

INSTRUCCIONES:

- Marque con una X la respuesta que crea usted sea la correcta.

VARIABLE 1: RESISTENCIA AL CAMBIO		1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que la institución educativa brinda a los alumnos una cultura de seguridad?					
2	¿Considera usted que los clientes de la institución educativa se encuentran fidelizados?					
3	¿Considera usted que el colegio brinda información necesaria acerca de la prevención de emergencia?					
4	¿Conoce el reglamento escolar del colegio?					
5	¿Usted recibe una correcta atención por parte del personal?					
6	¿Considera usted que el centro educativo se adapta correctamente a sus necesidades?					
7	¿Considera usted que el colegio ha dado mejoras continuas?					
8	¿Considera usted que la institución educativa posee un adecuado sistema de evaluación?					
9	¿Considera usted que el centro educativo cuenta con una adecuada infraestructura?					
10	¿Considera usted que la institución educativa soluciona sus problemas de manera rápida?					

Estimado(a) cliente (a):

El presente instrumento tiene como objetivo conocer como La resistencia al cambio se relaciona con La Calidad educativa del colegio José Maria Escrivá de Balaguer, Callao 2017.

Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole de antemano su colaboración

INSTRUCCIONES:

- Marque con una X la respuesta que crea usted sea la correcta.

DATOS ESPECÍFICOS	
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

VARIABLE 2: CALIDAD EDUCATIVA

- 1 ¿Cree usted que el centro educativo emplea la metodología adecuada para la enseñanza y aprendizaje de su hijo?
 - 2 ¿Considera usted que su hijo demuestra, mediante el desarrollo de tarea, lo aprendido en clase?
 - 3 ¿Existe programas educativos que desarrollen la formación académica de los alumnos?
 - 4 ¿Considera usted que el centro educativo cuenta con los suficientes equipos tecnológicos para una educación de calidad?
 - 5 ¿Su hijo/a mantiene una relación armónica con su/s profesor/es?
 - 6 ¿Su hijo/a mantiene una relación armónica con sus compañeros?
 - 7 ¿Su hijo cumple con los deberes que le otorga la institución educativa?
 - 8 ¿Considera usted que en la institución educativa comprenden las necesidades e inquietudes básicas que presenta su hijo/a?
 - 9 ¿Usted cree necesario inculcar el curso de educación religiosa en la institución educativa?
 - 10 ¿Considera que el curso de religión ayudaría a su hijo/a en su formación moral?
-

ANEXO 3

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: Resistencia al cambio y calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao, 2017

Apellidos y nombres del Investigador: Santamaría Segura Estefany Gabriela

Apellidos y nombres del experto: Dr. Rafael López Landauri

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
resistencia al cambio	Seguridad	Orden	1.¿Cree usted que la institución educativa brinda a los alumnos cultura de seguridad?	Según Sampieri y Baptista (2014) Ordinal Tiene un orden de mayor a menor, indican jerarquía (p.215) Razón Tiene intervalos iguales entre las categorías, el cero es real y absoluto (no es arbitrario) (p. 216)	/		
		Estabilidad	2.¿Considera usted que los clientes de la institución educativa se encuentran fidelizados-		/		
	Interacción social	comunicación	3. ¿considera usted que el colegio brinda información por acerca de la prevención de emergencia?		/		
			4. ¿Conoce el reglamento escolar del colegio?		/		
	Estatus	clase social	¿Usted recibe una correcta atención por parte del personal?		/		
			¿Considera usted que el centro educativo se adapta correctamente a sus necesidades?		/		
			7. ¿Considera usted que el colegio ha dado mejoras continuas?		/		
			¿Considera usted que la institución educativa posee un adecuado sistema de evaluación?		/		
	Competencia	habilidades	¿Considera usted que el centro educativo cuenta con una adecuada infraestructura?		/		
			¿Considera usted que el centro educativo cuenta con los suficientes equipos tecnológicos para una educación de calidad?		/		
Calidad educativa	Formación intelectual	Aprendizaje	¿ Cree usted que el centro educativo emplea la metodología adecuada para la enseñanza y aprendizaje de su hijo?		/		
			¿Considera usted que su hijo demuestra, mediante el desarrollo de tarea, lo aprendido en clase?		/		
	Formación técnica	Innovación	¿Existe programas educativos que desarrollen la formación académica de los alumnos?		/		
			Tecnología		4. ¿Considera usted que el centro educativo cuenta con los suficientes equipos tecnológicos para una educación de calidad?	/	
	Formación estética	Armonía	¿Su hijo/a mantiene una relación armónica con su/s profesor/es ?		/		
			¿Su hijo/a mantiene una relación armónica con sus compañeros?		/		
	Formación moral	Deberes	¿Su hijo cumple con los deberes que le otorga la institución educativa?		/		
			Razón		¿Considera usted que en la institución educativa comprenden las necesidades e inquietudes básicas que presenta su hijo/a?	/	
	Formación religiosa	Comprensión	¿Usted cree necesario inculcar el curso de educación religiosa en la institución educativa?		/		
			¿Considera que el curso de religión ayudaría a su hijo/a en fu formación moral?		/		
Firma del experto			Fecha				
			9/11/17				

ANEXO 4

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: Resistencia al cambio y calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao, 2017							
Apellidos y nombres del investigador: Santamaria Segura Estefany Gabriela							
Apellidos y nombres del experto: Dr Israel Barnutha Bartolo							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
resistencia al cambio	Seguridad	Orden	1.¿Cree usted que la institución educativa brinda a los alumnos cultura de seguridad?	Según Sampieri y Baptista (2014) Ordinal Tiene un orden de mayor a menor, indican jerarquía (p.215) Razón Tiene intervalos iguales entre las categorías, el cero es real y absoluto (no es arbitrario) (p. 216)	/		
		Estabilidad	2.¿Considera usted que los clientes de la institución educativa se encuentran fidelizados-		/		
	Interacción social	comunicación	3. ¿considera usted que el colegio brinda información por acerca de la prevención de emergencia?		/		
			4 ¿Conoce el reglamento escolar del colegio?		/		
	Estatus	clase social	¿Usted recibe una correcta atención por parte del personal?		/		
			¿Considera usted que el centro educativo se adapta correctamente a sus necesidades?		/		
			7. ¿Considera usted que el colegio ha dado mejoras continuas?		/		
			¿Considera usted que la institución educativa posee un adecuado sistema de evaluación?		/		
	Competencia	habilidades	¿Considera usted que el centro educativo cuenta con una adecuada infraestructura?		/		
			¿Considera usted que el centro educativo cuenta con los suficientes equipos tecnológicos para una educación de calidad?		/		
Calidad educativa	Formación intelectual	Aprendizaje	¿Cree usted que el centro educativo emplea la metodología adecuada para la enseñanza y aprendizaje de su hijo?	Según Sampieri y Baptista (2014) Ordinal Tiene un orden de mayor a menor, indican jerarquía (p.215) Razón Tiene intervalos iguales entre las categorías, el cero es real y absoluto (no es arbitrario) (p. 216)	/		
			¿Considera usted que su hijo demuestra, mediante el desarrollo de tarea, lo aprendido en clase?		/		
	Formación técnica	Innovación	¿Existe programas educativos que desarrollen la formación académica de los alumnos?		/		
			4. ¿Considera usted que el centro educativo cuenta con los suficientes equipos tecnológicos para una educación de calidad?		/		
	Formación estética	Armonía	¿Su hijo/a mantiene una relación armónica con su/s profesor/es ?		/		
			¿Su hijo/a mantiene una relación armónica con sus compañeros?		/		
	Formación moral	Deberes	¿Su hijo cumple con los deberes que le otorga la institución educativa?		/		
			¿Considera usted que en la institución educativa comprenden las necesidades e inquietudes básicas que presenta su hijo/a?		/		
	Formación religiosa	Razón	¿Usted cree necesario inculcar el curso de educación religiosa en la institución educativa?		/		
			¿Considera que el curso de religión ayudaría a su hijo/a en su formación moral?		/		
Firma del experto			Fecha 08/4/17				

ANEXO 5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: Resistencia al cambio y calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao, 2017							
Apellidos y nombres del investigador: Santamaría Segura Estefany Gabriela							
Apellidos y nombres del experto: LESSNER RON ESPINOZA							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
resistencia al cambio	Seguridad	Orden	1. ¿Cree usted que la institución educativa brinda a los alumnos cultura de seguridad?	Según Samperi y Baptista (2014) Ordinal Tiene un orden de mayor a menor, indican jerarquía (p.215) Razón Tiene intervalos iguales entre las categorías, el cero es real y absoluto (no es arbitrario) (p. 216)	/		
		Estabilidad	2. ¿Considera usted que los clientes de la institución educativa se encuentran fidelizados?		/		
	Interacción social	comunicación	3. ¿considera usted que el colegio brinda información por acerca de la prevención de emergencia?		/		
			4. ¿Conoce el reglamento escolar del colegio?		/		
	Estatus	clase social	¿Usted recibe una correcta atención por parte del personal?		/		
			¿Considera usted que el centro educativo se adapta correctamente a sus necesidades?		/		
			7. ¿Considera usted que el colegio ha dado mejoras continuas?		/		
			¿Considera usted que la institución educativa posee un adecuado sistema de evaluación?		/		
	Competencia	habilidades	¿Considera usted que el centro educativo cuenta con una adecuada infraestructura?		/		
			¿Considera usted que el centro educativo cuenta con los suficientes equipos tecnológicos para una educación de calidad?		/		
Calidad educativa	Formación intelectual	Aprendizaje	¿ Cree usted que el centro educativo emplea la metodología adecuada para la enseñanza y aprendizaje de su hijo?	/			
			¿Considera usted que su hijo demuestra, mediante el desarrollo de tarea, lo aprendido en clase?	/			
	Formación técnica	Innovación	¿Existe programas educativos que desarrollen la formación académica de los alumnos?	/			
			4. ¿Considera usted que el centro educativo cuenta con los suficientes equipos tecnológicos para una educación de calidad?	/			
	Formación estética	Armonía	¿Su hijo/a mantiene una relación armónica con su/s profesor/es ?	/			
			¿Su hijo/a mantiene una relación armónica con sus compañeros?	/			
	Formación moral	Deberes	¿Su hijo cumple con los deberes que le otorga la institución educativa?	/			
			¿Considera usted que en la institución educativa comprenden las necesidades e inquietudes básicas que presenta su hijo/a?	/			
	Formación religiosa	Razón	¿Usted cree necesario inculcar el curso de educación religiosa en la institución educativa?	/			
			¿Considera que el curso de religión ayudaría a su hijo/a en su formación moral?	/			
Firma del experto			Fecha				
			21/11/17				

ANEXO 6

SPSS 23 - Utilizado para las variables: Resistencia al cambio y calidad educativa en el trabajo; además del software Turnitin.

SPSS RESISTENCIA AL CAMBIO.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 20 de 20 variables

	Orden	Estabilidad	comunicación 1	comunicación 2	ClaseSocial1	ClaseSocial2	Conocimiento s1	Conocimiento s2	Habilidades1	Habilidades2	Aprendizaje1	Aprendizaje2	Innovación	Tecnología	Armonía1	Armonía2	D
1	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
2	1	1	3	3	1	3	5	2	4	3	2	3	5	5	2	2	
3	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	1	1	4	5	1	1	
4	4	4	4	1	2	3	5	3	5	3	3	3	5	5	3	2	
5	2	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	1	4	4	1	1	
6	4	4	3	3	1	5	5	3	4	3	2	4	4	5	3	2	
7	1	2	2	4	2	1	1	4	5	5	1	2	3	5	1	1	
8	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	
9	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	2	
10	2	4	3	2	1	5	4	3	3	4	1	1	4	5	1	1	
11	3	3	1	3	2	1	2	2	4	3	3	4	5	5	3	3	
12	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	2	3	5	5	2	2	
13	3	2	4	4	2	3	3	2	5	3	1	1	4	5	1	2	
14	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	
15	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	1	2	4	4	1	1	
16	4	5	3	3	1	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	
17	1	1	1	5	2	2	1	2	5	3	1	2	3	5	1	3	
18	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	
19	4	5	5	4	3	5	5	4	5	3	3	3	4	5	1	2	
20	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	2	4	5	1	1	
21	3	3	2	3	3	2	4	2	4	4	3	2	5	5	1	1	
22	5	4	3	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	2	
23	3	4	4	4	2	3	3	4	5	3	1	2	4	5	1	2	
24	5	4	4	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	3	4	
25	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	1	1	4	4	1	1	
26	4	3	2	2	1	3	4	2	4	3	2	4	4	5	2	2	
27	5	5	4	5	2	3	3	2	5	4	1	2	3	5	1	3	
28	5	3	4	5	3	4	3	5	5	4	2	2	4	4	2	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Yo, Israel Bamutic Baneke,
docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de
Admin. de la Universidad César Vallejo Callao (precisar filial o sede),
revisor(a) de la tesis titulada

"Resistencia al cambio y calidad educativa en la
Institución educativa José María Escrivá de Balaguer,
Callao, 2018"

del (de la) estudiante Estefany Santamania Segura,
constato que la investigación tiene un índice de similitud
de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis
cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la
Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha Callao, 09 de Julio 2018



Firma
Israel Bamutic Baneke
Nombres y apellidos del (de la) docente
DNI: 10614088

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Yo Estefany Gabriela Santamaria Segura, identificado con DNI N° 72647917, egresado de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Resistencia al cambio y calidad educativa de la institución educativa José Maria Escrivá de Balaguer, Callao, 2017."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 72647917

FECHA: 21. de Noviembre del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

“Resistencia al cambio y calidad educativa en la institución educativa José María Escrivá de Balaguer, Callao, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA:

Estefany Gabriela Santamaria Segura

Resumen de coincidencias

25 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	10 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8 %
3	www.bdigital.unal.edu... Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
5	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	<1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
7	eprints.ucm.es Fuente de Internet	<1 %



Dr. Israel Barutia



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Facultad de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Estefany Gabriela Santamaria Segura

INFORME TÍTULADO:

Resistencia al cambio y la calidad educativa en la institución
educativa José Maria Escrivá de Balaguer, Callao, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 09/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 17 Diez y Siete



Mg. Samanta Hilda Calle Ruiz