



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Actitud al cambio y calidad de los servicios administrativos
de los servidores de la UGEL Requena año 2017

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

AUTOR:

Br. Rosa Clemencia Nolorbe Diaz

ASESOR:

Mg. Jorge Luis Santana Sifuentes

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad

PERÚ - 2017

JURADO CALIFICADOR

Presidente

Secretaria

Vocal

DEDICATORIA

A DIOS:

Padre Celestial y divino, por darme la vida, sabiduría y prudencia, para guiar mis pasos y llenarme de valentía en el logro de los objetivos trazados.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento:

Al Mg. Jorge Santana Sifuentes, quien, con su esfuerzo y sacrificio permanente, orientó durante la planificación y desarrollo del presente trabajo.

La Autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Rosa Clemencia Nolorbe Diaz; estudiante del Programa de Maestría en Gestion Publica, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 05222609, con la tesis titulada: Actitud

Declaro bajo juramento que:

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

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de estas acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 26 de abril de 2017

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Calificador, de conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis: Actitud al cambio y calidad de los servicios de la UGEL Requena 2017, elaborada con el propósito de obtener el Grado Académico de Magíster en Administración de la Educación.

Esperando la valoración que corresponda a la presente investigación así como me dispongo a atender las observaciones y sugerencias formuladas, las mismas que permitirá su enriquecimiento, lo que redundará en beneficio de la población estudiada.

Trujillo, abril de 2017.

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MARCO METODOLÓGICO	21
2.1. Variables	21
2.2. Operacionalización de variables	22
2.3. Método de investigación	24
2.4. Tipos de estudio	26
2.5. Diseño	28
2.6. Población, muestra y muestreo	28
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
2.8. Métodos de análisis de datos	32
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES	56
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57

RESUMEN

En la presente indagación se ha realizado una investigación de tipo correlacional, aplicando un diseño descriptivo correlacional, basado en el esquema de observación y muestra; con el propósito de evaluar el nivel de Actitud al cambio y calidad de los servicios de la UGEL Requena 2017.

Por medio de un estudio sistemático de observación se elaboró y aplicó un cuestionario para conocer el nivel de Actitud al cambio y calidad de los servicios de la UGEL Requena 2017 y luego se realizó la correlación entre ambas variables, utilizándose para ello el coeficiente de correlación de Pearson.

Los resultados recogidos del cuestionario aplicado al grupo muestra dio a conocer que existe una correlación positiva entre las variables Actitud al cambio y calidad de los servicios de la UGEL Requena 2017

Palabras claves : Área Administrativa, Calidad educativa, Calidad del Servicio, Gestión Administrativa, Gestión Educativa, Actitud al cambio.

ABSTRACT

In the present investigation has been conducted correlational research, using a descriptive correlational design, based on the observation scheme and shows; in order to assess the level of Leadership and Service Quality Management Area in Public Educational Institutions Elementary

Through a systematic observational study was developed and administered a questionnaire to determine the level of Leadership and Quality Service Manager Area in Public Educational Institutions Elementary level city then the correlation between the two variables was performed, used for this purpose the Pearson correlation coefficient.

The results collected from the questionnaire applied to the sample group reported that there is a positive correlation between the variables Leadership and Service Quality Management Area in Public Educational Institutions Elementary level

Keywords : Manager Area, Quality Education, Quality of Service, Administrative Management, Management Education, Leadership

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional observamos que la educación se encuentra enfrentada a procesos de cambios acelerados por la sociedad a nivel mundial en todos sus aspectos, el plan operativo institucional, ya no permite solucionar los problemas de las Instituciones Educativas del nivel Primaria, por lo que es necesario buscar nuevas alternativas de planificación acordes a las necesidades que exige este mundo totalmente cambiante.

En países desarrollados se designa el suficiente presupuesto para los sueldos del talento humano, infraestructura, equipamiento técnico y tecnológico de punta, la capacitación e investigación. (Cutiupala, 2007).

América Latina ha entrado en un proceso de construcción, desconstrucción y reconstrucción (Sander, 1996, p. 19) de procesos educativos tanto en el ámbito pedagógico como en el administrativo. Los movimientos reformistas de la educación no alcanzaron los resultados esperados debido a que los conocimientos y las tecnologías adoptadas no guardaban relación con las necesidades administrativas pedagógicas y con la propia ecología del desarrollo latinoamericano.

Frente a estas dificultades, los Estados a través de los Ministerios de Educación y organismos internacionales como la ONU, el BID, la UNESCO y otros, han planteado nuevas propuestas educativas con el intento de dar solución a los álgidos problemas educativos actuales.

En el área pedagógica surgen nuevas corrientes que intentan abordar el problema de la escuela desde una óptica diferente, como son la pedagogía crítica y el constructivismo, enfoques que plantean una nueva forma de abordar y ver el aula como un espacio complejo, donde confluyen una serie de elementos que dan vida al hecho educativo. En el área administrativa se ha hecho énfasis en los procesos de transformación y reestructuración de los sistemas educativos vía la descentralización, cuyo fin es proponer estructuras acordes a los cambios actuales y a la demanda de la población.

Teniendo en cuenta los cambios y transformaciones que la educación latinoamericana ha vivido en las últimas décadas, vemos necesario mirar los cambios estructurales y pedagógicos de las diversas instituciones educativas.

En nuestro país, los gobernantes de turno dan poca importancia a la educación, por no ser política de Estado.

De esta manera se aprecia que en el año 2011 se asignó al sector Educación el 2,7% del PBI y en el 2012 se incrementó al 3%; siendo la meta establecida por el acuerdo nacional el 6%, meta que no ha sido alcanzada hasta la actualidad.

Esta realidad repercute en las pequeñas y deficientes infraestructuras a falta de recursos económicos y educativos, el bajo nivel profesional del talento humano, lo que contribuye a que las instituciones no cuente con obras de infraestructura, aulas virtuales, maestros desactualizados en innovaciones pedagógicas, administrativas y gestión, convirtiéndose en maestros conformistas y líderes pasivos. Consecuencia de esto hace que los actores sociales educativos no pongan interés por mejorar las Instituciones Educativas del nivel Primaria.

En este contexto surge la necesidad de analizar el rol que juega el Actitud al cambio, el cual se concibe como la capacidad de directivos y administrativos para adoptar comunicacional que promuevan la creación de espacios y posibilidades para un cambio crítico y efectivo de las condiciones que inhiben el mejoramiento y desarrollo de la comunidad educativa e institución educativa. (Hersey y Blanchard, 1993).

Como dimensiones del Actitud al cambio Directivo y Administrativos, en base a lo planteado por Mbawmbaw y otros (2009), se considera: La comunicacional, la cual está integrada por los reactivos con distribución semejante a la curva normal, los que coincidentemente fueron aquéllos que describían conductas valoradas socialmente como favorables o positivas. En segundo lugar encontramos la dimensión relacional, que incluyen los reactivos con una distribución sesgada, mismos que declaraban conductas

o aspectos valorados de manera social como desagradables o negativos en los docentes. Estas relacionales pueden ser: Estilo inseguro, evasivo, negligente, agresivo, abusivo y manipulador. Y en tercer lugar tenemos la dimensión gerencial, que incluye el saber manejar las dimensiones de la comunicación para promover la colaboración y mantener un clima organizacional favorable, hacer que los integrantes del equipo construyan confianza, eliminen temores, acepten retos, tengan creencia en ellos mismos y logren resultados. Esta dimensión de Actitud al cambio influencia a otras personas para que realicen cosas que normalmente no harían, impacta a la gente. Es el desarrollo de habilidades blandas que incluyen el desarrollo de la dimensión interpersonal, o sea yo con los otros, con los demás. Es ser un ejecutivo que desarrolla habilidades de Coaching para ser mejor líder con su equipo, crear un mejor ambiente de trabajo y aumentar la satisfacción de sus colaboradores.

Respecto a la Calidad del Servicio del Área Administrativa, es el conjunto de prestaciones adicionales que brinda el área administrativa, que el cliente espera relacionada con la planificación, implementación, ejecución y control de las personas y recursos materiales. (Koont y Donell, 1982).

Entre las dimensiones de la calidad del servicio del área administrativa, teniendo en cuenta lo señalado por Palacios (2008), las dimensiones de la calidad del servicio del área administrativa son las siguientes: Capacidad del servicio, que se refiere a la capacidad del personal relacionada con la actitud con la que el personal asume la atención del servicio del área administrativa, así como el tiempo y eficiencia de la atención que se brinda. Así como la dimensión Eficiencia del servicio, la cual está en relación con el cumplimiento y logro de objetivos y metas, en función de la eficiencia de la atención, así como la confianza en los servicios que se oferta.

Entre los antecedentes del presente estudio, a nivel internacional encontramos que Thieme (2005), nos presenta un estudio sobre el Actitud al cambio y eficiencia en la Educación Primaria – el Caso de Chile, tesis inédita de doctorado, presentada en la Universidad Autónoma de Barcelona. En este trabajo concluyó que la correcta gestión de los sistemas educativos, así como la mejor formación de los estudiantes, son dos de los principales objetivos perseguidos por la mayoría de los gestores de los sistemas educativos de cualquier país.

Por su parte Luque (2008), realizó un estudio sobre la Evaluación del Actitud al cambio del equipo directivo y su relación con el desempeño de los docentes de la Institución Educativa N° 5095 Julio Ramón Ribeyro de la Región Callao, tesis para optar el grado de maestría, sustentado en la EP y G de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. En esta tesis el autor concluyó que: Existe una correlación positiva moderada (0,73) entre la comunicación del equipo directivo y el desempeño de la Institución Educativa N° 5095 Julio Ramón Ribeyro de la Región Callao.

Así mismo Fiallos, N. y Contreras, M. (2011). Elaboraron la tesis: La gestión administrativa y técnico pedagógica para fortalecer la calidad de la educación en el colegio nacional “Urdaneta”. Esta investigación, según los objetivos del estudio propuesto, la investigación de campo puede ser de carácter exploratorio, descriptivo, interpretativo, reflexivo-crítico, explicativo o evaluativo. Así mismo para este estudio la población o sujetos de investigación son el personal administrativo, profesores y estudiantes del Colegio Nacional “Urdaneta”. Los administrativos son cinco (3) y profesores de los diferentes cursos: noveno, décimo, de educación básica, primer año común, segundo y tercero de bachillerato, sumando son doce (12) docentes. También los estudiantes distribuidos en los cursos: noveno, décimo de educación básica; primer año común, segundo y tercero de bachillerato, sumando son doscientos ochenta y tres (283) estudiantes. La técnica que se empleó para este trabajo investigativo fue la encuesta, a través de un cuestionario previamente elaborado, para obtener información de administrativos y de ser

vicio docentes y estudiantes y los padres de familia lo que permitió obtener una gran cantidad de resultados sometibles a operaciones estadísticas para la demostración de la hipótesis. Como conclusión principal señalan que en la Planificación de la Institución, no participa el personal administrativo, docente, ni estudiantil, además se evidencia la falta de Actitud al cambio por parte de las autoridades, no existe una información oportuna de las

A nivel nacional Zuñe (2004) en su tesis Implementación de una aplicación informática para optimizar la medición de los indicadores de calidad de servicio que brinda SENATI - Chiclayo a sus clientes, concluye que la implementación de la aplicación informática disminuye el tiempo utilizado en los procesos de tomas de encuestas, de procesamiento de información y reduce costos de operación.

Además Quinchca, G. (2012), elaboró la tesis titulada: Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú. Dicha indagación fue de tipo Descriptivo – Correlacional, utilizándose para su contrastación un diseño del estudio es No Experimental. Así mismo El estudio define como población objetivo a todos los estudiantes, del I al VI Ciclo - 2010 – I del Instituto Superior Particular "La Pontificia" del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú, matriculados en ese periodo con un total de 328. Como instrumento se aplicó el cuestionario de escala de tipo ordinal de 1 a 5 cuya calificación final va desde pésimo (1) a excelente (5) para medir la Calidad de la Gestión Administrativa con 10 ítems y el Desempeño Docente con 18 ítems. Como conclusión principal, señala que existe una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo - 2010 – I del Instituto Superior Particular "La Pontificia" del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú, puesto que existe una asociación significativa entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente ($\chi^2= 63.80$; $p=0.00 < 0.05$) así

como también existe una asociación significativa baja entre el Ambiente Físico y el Desempeño Docente.

A nivel local Licham, A. y Espinoza, Y. (2012), en su tesis Aplicación de un sistema de información automatizado para mejorar la calidad del servicio que brinda el área de secretaría académica del ISEP. “Ciro Alegría Bazán”, , investigación de tipo explicativa, donde se empleó para verificar la hipótesis el diseño pre experimental denominado diseño cuasi experimental de un solo grupo con mediciones previas y posteriores. La población del presente trabajo de investigación estuvo conformada por 700 alumnos de formación tecnológica y 300 padres de familia que utilizan los servicios del ISEP. “Ciro Alegría Bazán”, durante el año 2012, constituyendo la muestra el 10% de la población. Como conclusión principal señalan que se comprobó la eficacia de la aplicación de un Sistema de Información Automatizado, en el desarrollo de la calidad del Servicio del Área de Secretaría Académica, del ISEP. “Ciro Alegría Bazán”, mediante la aplicación de un post test, donde el promedio del grupo de estudio se incrementó a 53,85 puntos ubicándose en el nivel bueno.

En cuanto a la importancia de la presente indagación se puede señalar que esta investigación es conveniente por cuanto es necesario que en las Instituciones Educativas Públicas del nivel Primaria de la ciudad de se establezca y conozca con certeza el nivel de relación entre Actitud al cambio y la calidad del servicio del área administrativa, sirviendo de esta manera para concientizar a la comunidad educativa y especialmente al personal administrativo de estas organizaciones.

Asimismo este trabajo de investigación nos permite conocer los problemas por las que atraviesan las instituciones educativas del distrito de en relación al servicio que presta el Área Administrativa, profundizando el conocimiento de los aspectos relacionados al Área Administrativa, la prestación del servicio y la calidad de éste.

Además es necesario que en las Instituciones Educativas Públicas del nivel Primaria de la ciudad se indague sobre el desarrollo de las

capacidades de Actitud al cambio del personal que labora en el Área Administrativa, la misma que permitirá optimizar el desarrollo de sus capacidades personal y gerenciales, que permitan mejorar la calidad del servicio que brindan.

Igualmente este trabajo pretende contribuir a los actores educativos de las Instituciones Educativas del nivel Primaria de la ciudad, reflexionen sobre la importancia que tiene el desarrollo del Actitud al cambio directivo y administrativo y su relación con la calidad del servicio del área administrativa, permitiendo de esta manera, tomar las decisiones correctas y adecuadas a favor de la mejora de la calidad del servicio que oferta, la cual incidirá en beneficio de los estudiantes.

En este marco se ha reflexionado sobre la realidad educativa de las Instituciones Públicas del nivel Primaria de la ciudad, que si bien es cierto cuentan con un Proyecto Educativo Institucional, se evidencia que éste es poco conocido por la comunidad educativa, aspecto que dificulta en la gestión atender las necesidades básicas como: presupuesto económico por parte del Ministerio de Educación, para docentes, personal administrativo, servicio con nombramiento, contratos, capacitación a docentes en relaciones humanas e innovaciones pedagógicas, implementación de audiovisuales y equipamiento tecnológico, arriendo del local, entre otras. Esto ha determinado malestar a nivel administrativo, pedagógico y organizacional entre: autoridades, docentes, estudiantes y padres de familia, por lo que tienen que aportar económicamente para cubrir en algo estas necesidades.

Los problemas identificados en estas Instituciones Educativas y que han sido considerados en el PEI. elaborado el año 2012, son los siguientes:

- Existen división entre grupos de maestros y autoridades.
- Falta de Actitud al cambio.
- Autoritarismo por parte de las autoridades.
- Falta de equidad administrativa.
- Los docentes por su tiempo de servicio, se resisten a los cambios que ofrecen las teorías, modelos pedagógicos y psicológicos como: el constructivismo, ecológico contextual y social. Por su formación académica de un modelo conductista, lo que repercute en que la educación sea de calidad y la institución sea de competencia.
- No existe Planificación Estratégica y falta una política de motivación del personal, motivo por el cual la Gestión Administrativa de las autoridades no tiene justificativos de peso para la consecución de las necesidades y sea una institución de prestigio, con identidad cultural.
- Existe malestar entre docentes, autoridades y estudiantes por falta de una buena comunicación, lo que repercute en la calidad de servicio académico y atención a la comunidad educativa, comentan y se observa que no hay unas buenas relaciones humanas entre docentes.

Sin embargo las autoridades no han hecho las gestiones necesarias para cubrir este vacío de integrar a todos los actores educativos de la unidad para el trabajo en equipo y conseguir las necesidades que tiene la institución, debido a la falta de unas buenas relaciones humanas, al egoísmo de los docentes y el trato preferencial del líder al talento humano.

Por lo tanto es necesaria la aplicación de estrategias que promuevan el mejor desempeño del personal que labora en el área administrativa, lo cual conllevará a mejorar la calidad del servicio de este estamento.

Ante esta realidad se ha planteado la interrogante siguiente: ¿Cuál es la relación entre el Actitud al cambio y la calidad del servicio del área administrativa en las Instituciones Educativas Públicas del nivel Primaria?.

La hipótesis formulada es que el nivel de Actitud al cambio de Directivos y Administrativos de las II.EE. Públicas del nivel primaria de la ciudad se relaciona positivamente con la calidad del servicio del Área Administrativa en las Instituciones Educativas públicas del nivel primaria de la ciudad.

Y como Hipótesis específica N° 1 se ha considerado que el nivel de Actitud al cambio de las II.EE. Públicas del nivel primaria de la ciudad, 2014 se relaciona positivamente con los niveles de la dimensión Capacidad del servicio de la Calidad del Servicio del Área Administrativa en las Instituciones Educativas públicas del nivel primaria de la ciudad. Así mismo la Hipótesis específica N° 2, nos dice que el nivel de Actitud al cambio de las II.EE. Públicas del nivel primaria de la ciudad se relaciona positivamente con los niveles de la dimensión Eficiencia del servicio de la Calidad del Servicio del Área Administrativa en las Instituciones Educativas públicas del nivel primaria de la ciudad de.

Como objetivo general buscamos: Determinar el grado de relación entre el Actitud al cambio y la calidad del servicio del área administrativa en las Instituciones Educativas Públicas del nivel Primaria de la ciudad.

Como objetivos específicos se plantea: Identificar el nivel del Actitud al cambio y calidad de los servicios de la UGEL Requena 2017. Así mismo buscamos identificar el nivel de la calidad del servicio del área administrativa en las Instituciones Educativas Públicas del nivel Primaria, y establecer el grado de correlación entre los niveles del Actitud al cambio y calidad de los servicios de la UGEL Requena 2017

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. VARIABLE

2.1.1. Primera Variable : Actitud al cambio.

a. Definición conceptual.-

Es el proceso de influir en las actividades de un individuo o grupo, en los esfuerzos hacia la consecución de una meta en una situación dada (Hersey y Blanchard (1993).

b. Definición operacional.-

Esta variable se operativiza a través de las dimensiones comunicacional, relacional y gerencial. Para su evaluación se ha considerado un cuestionario para impulsar la calidad del servicio educativo

2.1.2. Segunda Variable: Calidad del Servicio del Área Administrativa.

a. Definición conceptual.-

Es el conjunto de prestaciones adicionales que brinda el área administrativa, que el cliente espera relacionada con la planificación, implementación, ejecución y control de las personas y recursos materiales. (Koont y Donell, 1982).

b. Definición operacional.-

Constituye el conjunto de acciones que se desarrollan en el área administrativa, teniendo en cuenta la capacidad del servicio y la eficiencia del servicio con los que cuenta ésta área, con el propósito de definir planes de acción para optimizar la calidad del servicio que brinda ésta área.

2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ESCALA
V 1: Actitud al cambio	Es el proceso de influir en las actividades de un individuo o grupo, en los esfuerzos hacia la consecución de una meta en una situación dada (Hersey y Blanchard (1993).	Esta variable se operativiza a través de las dimensiones comunicacional, relacional y gerencial. Para su evaluación se ha considerado un cuestionario para impulsar la calidad del servicio educativo.	Comunicacional	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicación • Capacidad de orientación al grupo 	Cuestionario	Muy Bueno Bueno Regular Bajo
			Relacional	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de tolerancia • Capacidad de interactuar con los demás. 		
			Gerencial	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de planificación • Capacidad de Organización del grupo para conseguir objetivos • Capacidad directiva • Capacidad organizacional 		

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
V 2: Calidad del servicio del Área Administrativa	Es el conjunto de prestaciones adicionales que brinda el área administrativa, que el cliente espera relacionada con la planificación, implementación, ejecución y control de las personas y recursos materiales. (Koont y Donell, 1982).	Constituye el conjunto de acciones que se desarrollan en el área administrativa, teniendo en cuenta la capacidad del servicio y la eficiencia del servicio con los que cuenta ésta área, con el propósito de definir planes de acción para optimizar la calidad del servicio que brinda ésta área.	Capacidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud de servicio del personal • Tiempo de atención del servicio 	Cuestionario para evaluar la calidad del servicio del área administrativa	Excelente Bueno Regular Deficiente
			Eficiencia del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia de la atención • Confianza en los servicios 		

2.3. METODOLOGÍA

2.3.1. Métodos de investigación

Se utilizaron los métodos siguientes:

A. Descriptivo correlacional.- Por cuanto se describe o analiza la correlación existente entre los niveles de Actitud al cambio y la Calidad del Servicio del Área Administrativa en las Instituciones Educativas Públicas del nivel Primaria de la ciudad, teniendo en cuenta los siguientes procedimientos:

- 1º. Identificación del problema. Para este propósito se diseñó dos instrumentos preliminares con la finalidad de conocer el estado del Actitud al cambio y la Calidad del Servicio del Área Administrativa en las Instituciones Educativas Públicas del nivel Primaria de la ciudad.
- 2º. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar el Actitud al cambio y sus dimensiones: comunicacional, relacional y gerencial, así como la variable Calidad del Servicio del Área Administrativa, considerándose como dimensiones: Capacidad del servicio y Eficiencia del servicio , las cuales fueron validadas por juicio de expertos.
- 3º. Aplicación de instrumentos y tabulación de los resultados. Luego de aplicar los instrumentos de investigación elaborados, de acuerdo a las especificaciones de sus respectivas fichas técnicas, los datos se presentan en base a tablas, cuadros y gráficos de barras: procediéndose simultáneamente a su análisis e interpretación.

- 4º. Para la contrastación de los supuestos se utilizó la prueba coeficiente de correlación de Pearson.

- 5º. Discusión de los resultados, Considerando las teorías seleccionadas y la experiencia vivenciada en la institución educativa, donde se realizó la investigación, además de los resultados de otras investigaciones vinculadas con las variables en estudio, se realizó la discusión de los resultados, resaltando los aspectos teóricos y su comparación con los aspectos prácticos propios de la realidad estudiada.

- 6º. Conclusiones, después de investigar y ahondar en el análisis del Actitud al cambio, y la calidad de la Calidad del Servicio del Área Administrativa, se llegó a contrastar el supuesto general y finalmente se elaboraron las conclusiones respectivas.

- 7º. Sugerencias, a partir de esta experiencia, se plantean algunas sugerencias para contribuir a la optimización del Actitud al cambio., y mejora de la calidad de Servicio del Área Administrativa en las Instituciones Educativas Públicas de la ciudad.

B. Método Inferencial.- Se empleó el modelo de coeficiente de correlación de Pearson, para analizar la correlación existente entre el Actitud al cambio. y la calidad de la Calidad del Servicio del Área Administrativa de las Instituciones Educativas Públicas del nivel primaria de la ciudad.

C. Analítico – Sintético.- Fue empleado para desagregar el todo en sus partes y/o dimensiones, de tal manera que se tenga un conocimiento real de la relación existente entre el Actitud al cambio. y la calidad de la Calidad del Servicio del Área Administrativa de las Instituciones Educativas Públicas de la ciudad,. Luego del análisis realizado se elaboró la síntesis, la cual ha servido para plantear las conclusiones a las cuales se ha arribado con el proceso de investigación realizado.

2.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1. Tipo de estudio

Teniendo en cuenta los tipos de investigación considerados por Landeau Rebeca (2007) La amplia gama de tipos de investigación se ha definido de acuerdo a los propósitos que persigue el autor de tales divisiones. Por ello, es usual que la investigación se organice de acuerdo a varios aspectos significativos de la investigación como: finalidad, carácter, naturaleza, dimensión temporal, orientación que asume. Para fines de nuestro trabajo de investigación, adoptaremos los siguientes tipos de investigación:

A. Por su finalidad: Investigación básica (pura).

Se fundamenta en un argumento teórico y su intención fundamental consiste en desarrollar una teoría, extender, corregir o verificar el conocimiento mediante el descubrimiento de amplias divulgaciones o principios.

Este tipo de investigación se realiza para obtener nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato. Tiene como fin crear un cuerpo de conocimiento teórico, sin preocuparse de su aplicación práctica. Se orienta a conocer y persigue la resolución de problemas amplios y de validez general. (Landeau Rebeca, 2007, p. 55).

B. Por su carácter: Correlacional

Tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

C. Por su naturaleza: Cuantitativa

Es la modalidad de investigación que ha predominado, se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, utiliza la metodología empírico analítico y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos. Por otro lado Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 5) refiere que “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

D. Por su alcance temporal: Transversal

Son investigaciones que estudian un aspecto de desarrollo de los sujetos en un momento dado. Comparan diferentes grupos de edad (G1, G2, G3,... n) observaciones (O1) en un único momento. Por ejemplo número de palabras leídas por minuto por las alumnas de enseñanza primaria. Las muestras se estratifican por cursos.

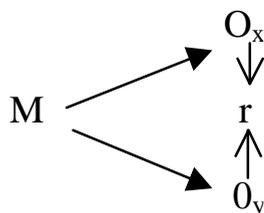
E. Por su concepción que asume: Orientada al descubrimiento

Es la investigación cuya orientación básica es generar o crear conocimiento desde una perspectiva inductiva.

2.5. DISEÑO

Se empleó el diseño descriptivo correlacional.

Esquema:



Donde:

M = Muestra, constituida por el personal directivo y administrativo de las Instituciones Educativas Públicas del nivel Primaria de la ciudad.
O_x y O_y = Observación de las variables (Actitud al cambio y Calidad del Servicio del Área Administrativa), en las Instituciones Educativas Públicas del nivel Primaria de la ciudad.

r = Nivel de correlación entre las variables: Actitud al cambio y Calidad del Servicio del Área Administrativa.

2.6. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

2.6.1. Población

La población estuvo compuesta por el conjunto de elementos que tienen algunas características en común y que está delimitado por el espacio temporal, espacial y las unidades de análisis (Sánchez, 2006). En nuestro estudio estará conformada por el Personal Directivo y Administrativo de las Instituciones Educativas del nivel Primaria públicas del nivel primaria de la ciudad.

El total de la población es igual a la muestra y su distribución se aprecia a continuación:

CUADRO Nº 01
PERSONAL DIRECTIVO Y ADMINISTRATIVO EN LAS INSTITUCIONES
EDUCATIVAS DEL NIVEL PRIMARIA DE LA CIUDAD

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	AGENTES	TOTAL	SEXO	
			Masc.	Fem.
Nº 80382 "C.A.O."	Directivos	1	1	
	Administrativos	3	2	1
Nº 80386	Directivos	2	1	1
	Administrativos	7	5	2
Nº 80391 "Mayor Alfredo Novoa Cava"	Directivos	1	1	
	Administrativos	4	3	1
Nº 81031 (Ex – mixto)	Directivos	1	1	
	Administrativos	3	3	
Nº 80392 "ASDS"	Directivos	1	1	
	Administrativos	3	1	2
Nº 80830 "Z.H.R."	Directivos	1	1	
	Administrativos	1		1
GUE. "Carlos Gutiérrez Noriega"	Directivos	1	1	
	Administrativos	3	2	1
I.E.P. "Santa Juana de Lestonnac"	Directivos	1		1
	Administrativos	3		3
I.E. 80389 (Plazuela Victoria)	Directivos	1		1
	Administrativos	3		3
Total		40	23	17

Fuente : CAP. de las Instituciones Educativas Públicas del nivel Primaria de la ciuda

2.6.2. Muestra

La muestra estuvo constituida por el subconjunto representativo de la población (Sánchez, 2006). En el presente estudio la muestra es igual a la población.

CUADRO N° 02
PERSONAL DIRECTIVO Y ADMINISTRATIVO EN LAS INSTITUCIONES
EDUCATIVAS

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	AGENTES	TOTAL	SEXO	
			Masc.	Fem.
N° 80382 "C.A.O."	Directivos	1	1	
	Administrativos	3	2	1
N° 80386	Directivos	2	1	1
	Administrativos	7	5	2
N° 80391 "Mayor Alfredo Novoa Cava"	Directivos	1	1	
	Administrativos	4	3	1
N° 81031 (Ex – mixto)	Directivos	1	1	
	Administrativos	3	3	
N° 80392 "ASDS"	Directivos	1	1	
	Administrativos	3	1	2
N° 80830 "Z.H.R."	Directivos	1	1	
	Administrativos	1		1
GUE. "Carlos Gutiérrez Noriega"	Directivos	1	1	
	Administrativos	3	2	1
I.E.P. "Santa Juana de Lestonnac"	Directivos	1		1
	Administrativos	3		3
I.E. 80389 (Plazuela Victoria)	Directivos	1		1
	Administrativos	3		3
Total		40	23	17

Fuente : CAP. de las Instituciones Educativas Públicas del nivel

2.6.3. Muestreo

El tipo de muestreo utilizado para seleccionar la muestra, fue el muestreo no probabilístico, con su modalidad “muestreo por conveniencia”. (Hernández, 2006).

2.6.4. Criterios de selección

Para ser seleccionado como integrante de la muestra se tuvo como criterios de selección o inclusión, los directivos y administrativos que laboran en las Instituciones Educativas Públicas del nivel Primaria de la ciudad

2.7. TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.7.1. Técnicas

La técnica de investigación se refiere a la forma que se recoge los datos. (Hernández, 2006), Las utilizadas en nuestro estudio se visualizan a continuación:

VARIABLE	TÉCNICAS
Actitud al cambio	Cuestionario
Calidad del servicio del área administrativa	Cuestionario

2.7.2. Instrumentos

Los instrumentos son soportes físicos donde se registra la información (Sánchez, 2006). En el presente estudio se emplearon los instrumentos siguientes:

VARIABLE	INSTRUMENTOS
Actitud al cambio	Cuestionario de Actitud al cambio
Calidad del servicio del área administrativa	Cuestionario del servicio del área administrativa, se empleará para evaluar el nivel de calidad de los servicios que oferta el área administrativa.

2.7.3. Validación y confiabilidad de los instrumentos

A. Validación

Para realizar la validación del instrumento se empleó la técnica del “Juicio de expertos”. Para los cual se hará entrega a cada experto de los instrumentos diseñados, con su respectiva ficha técnica y matriz de validación para que realicen el análisis respectivo de cada ítem. Luego de la verificación realizada firmarán la ficha de validación respectiva. Los especialistas consultados

Confiabilidad

Para la confiabilidad se empleó el coeficiente de “Alfa de Cronbach”, utilizándose el programa estadístico SPSS, versión 19. El responsable será el Ingeniero Estadístico:

MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

Se empleó el análisis correlacional de Pearson en base a los datos recogidos, los mismos que fueron presentados y analizados en cuadros, gráficos de barras, matrices de información y fotografías.

Para analizar la información obtenida para la investigación, se aplicó lo siguiente:

- a) Análisis documental.
- b) Indagación.
- c) Conciliación de datos.
- d) Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes.
- e) Formulación de gráficos.
- f) Otras.

Para el procesamiento de datos se realizó lo siguiente:

- a) Ordenamiento y clasificación, a través de cuadros y tablas estadísticas.
- b) Procesamiento manual.
- c) Proceso computarizado con Excel, para tal efecto se utilizó la estadística correlacional: medidas de tendencia central y medidas de dispersión: así como gráficos estadísticos que nos permiten visualizar la información procesada.

III. RESULTADOS

3.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Para conocer el nivel de correlación entre las variables en estudio en primer lugar se evaluó ambas variables y los resultados se presentan a continuación:

CUADRO Nº 3

RESULTADOS DE LAS PUNTUACIONES Y NIVELES DE LAS DIMENSIONES DEL NIVEL DE Actitud al cambio DE LOS DIRECTIVOS Y ADMINISTRATIVOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS

N°	Comunicacional		Relacional		Gerencial		Actitud al cambio	
	Puntos	Nivel	Puntos	Nivel	Puntos	Nivel	Puntos	Nivel
1	28	Bueno	26	Regular	50	Regular	104	Regular
2	27	Regular	25	Regular	47	Regular	99	Regular
3	25	Regular	30	Bueno	42	Regular	97	Regular
4	34	Bueno	27	Regular	45	Regular	106	Regular
5	24	Regular	25	Regular	43	Regular	92	Regular
6	29	Bueno	31	Bueno	42	Regular	102	Regular
7	22	Regular	25	Regular	38	Bajo	85	Regular
8	33	Bueno	35	Muy bueno	42	Regular	110	Bueno
9	29	Bueno	30	Bueno	45	Regular	104	Regular
10	24	Regular	26	Regular	44	Regular	94	Regular
11	30	Bueno	31	Bueno	43	Regular	104	Regular
12	32	Bueno	28	Bueno	40	Bajo	100	Regular
13	22	Regular	26	Regular	41	Regular	89	Regular
14	27	Regular	27	Regular	45	Regular	99	Regular
15	24	Regular	33	Bueno	40	Bajo	97	Regular
16	30	Bueno	28	Bueno	45	Regular	103	Regular
17	25	Regular	24	Regular	38	Bajo	87	Regular
18	28	Bueno	29	Bueno	45	Regular	102	Regular
19	23	Regular	25	Regular	45	Regular	93	Regular
20	30	Bueno	28	Bueno	42	Regular	100	Regular
21	31	Bueno	33	Bueno	54	Bueno	118	Bueno
22	26	Regular	31	Bueno	43	Regular	100	Regular
23	28	Bueno	30	Bueno	46	Regular	104	Regular
24	26	Regular	28	Bueno	44	Regular	98	Regular
25	27	Regular	24	Regular	48	Regular	99	Regular
26	33	Bueno	29	Bueno	42	Regular	104	Regular
27	25	Regular	28	Bueno	43	Regular	96	Regular
28	30	Bueno	31	Bueno	48	Regular	109	Bueno
29	34	Bueno	30	Bueno	45	Regular	109	Bueno
30	26	Regular	28	Bueno	41	Regular	95	Regular
31	34	Bueno	33	Bueno	45	Regular	112	Bueno
32	25	Regular	28	Bueno	42	Regular	95	Regular
33	29	Bueno	33	Bueno	48	Regular	110	Bueno
34	30	Bueno	28	Bueno	45	Regular	103	Regular
35	24	Regular	26	Regular	43	Regular	93	Regular
36	25	Regular	24	Regular	45	Regular	94	Regular
37	29	Bueno	31	Bueno	45	Regular	105	Regular
38	25	Regular	29	Bueno	42	Regular	96	Regular
39	30	Bueno	24	Regular	42	Regular	96	Regular
40	24	Regular	28	Bueno	44	Regular	96	Regular
Media Aritm.	27,7	Regular	28,4	Bueno	43,9	Regular	99,98	Regular
Desv. Est.	3,41		2,89		3,07		6,95	
Coef. Var.	12,31%		10,18%		6,98%		6,95%	

Fuente : Test para evaluar el nivel de Actitud al cambio de Directivos y Administrativos.

TABLA N° 1
NIVELES DE LAS DIMENSIONES DEL NIVEL DE Actitud al cambio DE LOS DIRECTIVOS Y ADMINISTRATIVOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Nivel	DIMENSIONES DE LA VARIABLE Actitud al cambio					
	Comunicacional		Relacional		Gerencial	
	fi	%	fi	%	fi	%
MUY BUENO	0	0%	1	3%	0	0%
BUENO	20	50%	25	63%	1	3%
REGULAR	20	50%	14	35%	35	88%
BAJO	0	0%	0	0%	4	10%
Total	40	100%	40	100%	40	100%

Fuente : Información obtenida del test para evaluar el nivel de Actitud al cambio de Directivos y Administrativos

INTERPRETACIÓN

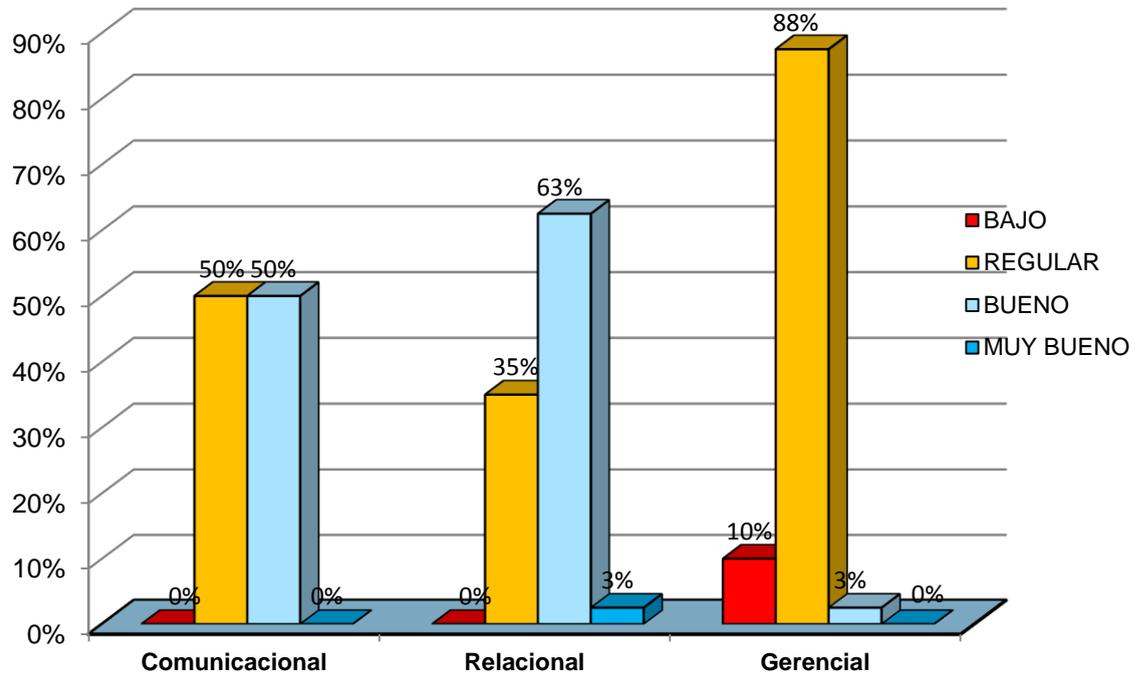
De la tabla N° 1 se observa que en la dimensión Comunicacional en el nivel bueno se ubica el 50% y el nivel regular es alcanzado por el 50% de los encuestados.

En la dimensión Relacional, el 3% se ubica en el nivel muy bueno, el 63% se ubica en el nivel bueno y el 35% en el nivel regular.

En cuanto a la dimensión gerencial, en el nivel bueno se ubica el 3%, en el nivel regular el 88% y el 10% en el nivel bajo.

Se observa que principalmente el nivel de Actitud al cambio en sus diferentes dimensiones se ubica en los niveles bueno y regular.

GRAFICO N° 01: NIVELES DE LAS DIMENSIONES DEL LIDERAZGO



Fuente : Tabla N° 01.

CUADRO Nº 4

RESULTADOS DE LAS PUNTUACIONES Y NIVELES DE LAS DIMENSIONES DEL NIVEL DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA

Nº	Capacidad del servicio		Eficiencia del servicio		CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	
	Puntos	Nivel	Puntos	Nivel	Puntos	Nivel
1	30	Bueno	32	Bueno	62	Bueno
2	27	Regular	27	Regular	54	Regular
3	25	Regular	32	Bueno	57	Bueno
4	33	Bueno	31	Bueno	64	Bueno
5	30	Bueno	26	Regular	56	Bueno
6	29	Bueno	27	Regular	56	Bueno
7	22	Regular	24	Regular	46	Regular
8	33	Bueno	31	Bueno	64	Bueno
9	29	Bueno	27	Regular	56	Bueno
10	23	Regular	26	Regular	49	Regular
11	31	Bueno	24	Regular	55	Bueno
12	32	Bueno	30	Bueno	62	Bueno
13	22	Regular	25	Regular	47	Regular
14	28	Bueno	29	Bueno	57	Bueno
15	25	Regular	26	Regular	51	Regular
16	29	Bueno	28	Bueno	57	Bueno
17	24	Regular	25	Regular	49	Regular
18	30	Bueno	33	Bueno	63	Bueno
19	22	Regular	24	Regular	46	Regular
20	33	Bueno	32	Bueno	65	Bueno
21	32	Bueno	31	Bueno	63	Bueno
22	25	Regular	25	Regular	50	Regular
23	30	Bueno	32	Bueno	62	Bueno
24	23	Regular	25	Regular	48	Regular
25	30	Bueno	32	Bueno	62	Bueno
26	32	Bueno	27	Regular	59	Bueno
27	24	Regular	26	Regular	50	Regular
28	32	Bueno	31	Bueno	63	Bueno
29	33	Bueno	30	Bueno	63	Bueno
30	22	Regular	31	Bueno	53	Regular
31	33	Bueno	29	Bueno	62	Bueno
32	23	Regular	30	Bueno	53	Regular
33	33	Bueno	28	Bueno	61	Bueno
34	32	Bueno	32	Bueno	64	Bueno
35	24	Regular	31	Bueno	55	Bueno
36	21	Regular	26	Regular	47	Regular
37	30	Bueno	30	Bueno	60	Bueno
38	22	Regular	26	Regular	48	Regular
39	29	Bueno	33	Bueno	62	Bueno
40	21	Regular	29	Bueno	50	Regular
Media Aritm.	27,70	Regular	28,58	Bueno	56,3	Bueno
Desv. Est.	4,20		2,90		6,20	
Coef. Var.	15,21%		9,99%		10,95%	

Fuente : Test para evaluar el nivel de Calidad de Servicio del Área Administrativa de las II.EE..

TABLA Nº 2

NIVEL DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL PRIMARIA

Nivel	DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA			
	CAPACIDAD DEL SERVICIO		EFICIENCIA DEL SERVICIO	
	fi	%	fi	%
MUY BUENO	0	0%	0	0%
BUENO	23	58%	23	58%
REGULAR	17	42%	17	42%
BAJO	0	0%	0	0%
Total	40	100%	40	100%

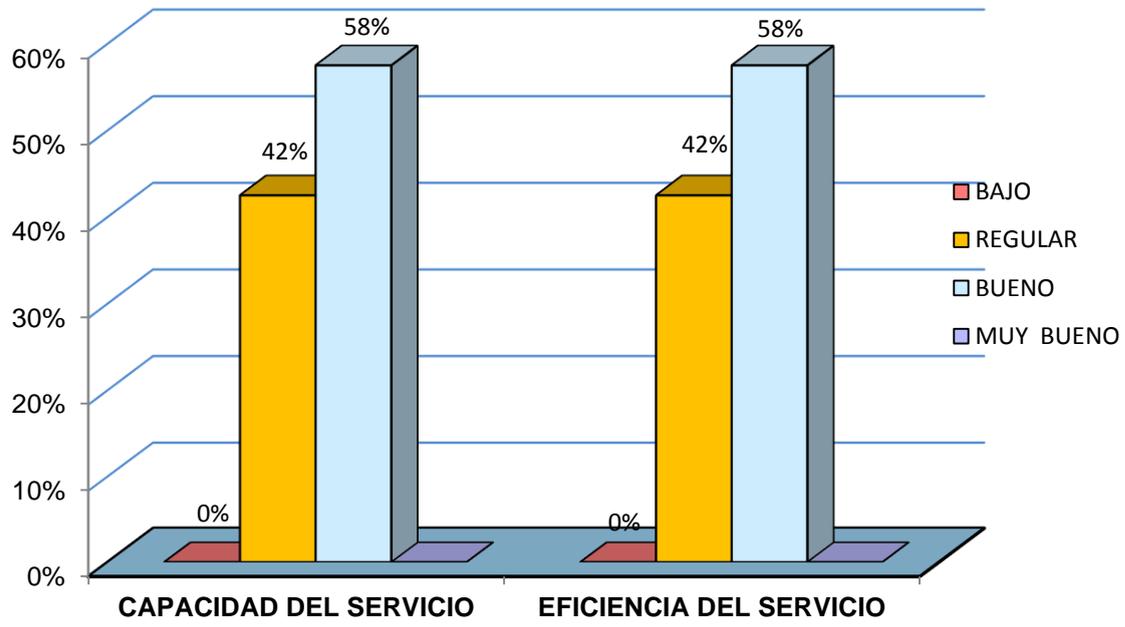
Fuente : Test para evaluar el nivel de Calidad de Servicio del Área Administrativa de las II.EE. Públicas del nivel primaria.

INTERPRETACIÓN

De la tabla Nº 2, se observa que en las dimensiones de la Calidad del Servicio del Área Administrativa: en la dimensión capacidad del servicio el 58% se ubica en un nivel bueno, el 42% en un nivel regular, de igual manera se aprecia que en la dimensión eficiencia del servicio, el 58% se ubica en un nivel bueno y el 42% se ubica en un nivel regular.

Apreciamos en esta tabla que la calidad del servicio del área administrativa en las Instituciones Educativas públicas se ubica en los niveles bueno y regular, presentando coincidencia en los niveles alcanzados por cada dimensión.

GRAFICO N° 02: NIVELES DE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA.



Fuente : Tabla N° 02.

TABLA N° 3
ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS DE LOS PUNTAJES POR DIMENSIONES DE LA VARIABLE NIVEL DE Actitud al cambio DE LOS DIRECTIVOS Y ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA

Dimensiones y variables	\bar{X}	Desviación Estándar	Coefficiente de Variación
Actitud al cambio	99,98	6,95	6,95%
Comunicacional	27,70	3,41	12,31%
Relacional	28,40	2,89	10,18%
Gerencial	43,9	3,07	6,98%
CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	56,30	6,20	10,95%
Capacidad del servicio	27,70	4,20	15,21%
Eficiencia del servicio	28,58	2,90	9,99%

Fuente : Cuadro N° 03 y 04.

De la tabla N° 3, se observa que la dimensión Comunicacional presenta una media aritmética de 27,70; la desviación estándar de 3,41 puntos y un coeficiente de variación de 12,31%. La dimensión Relacional presenta una media aritmética de 28,40; la desviación estándar de 2,89 puntos y un coeficiente de variación de 10,18%. La Dimensión Gerencial presenta una media aritmética de 43,90 puntos; una desviación estándar de 3,07 y el coeficiente de variación de 6,98%. La variable **Actitud al cambio** presenta una media aritmética de 99,98 puntos, una desviación estándar de 6,95 puntos y el coeficiente de variación de 6,95%.

En cuanto a la dimensión Capacidad del servicio presenta una media aritmética de 27,70 desviación estándar de 4,20 y el coeficiente de variación de 15,21%. La dimensión Eficiencia del servicio presenta una media aritmética de 28,58; desviación estándar de 2,90 y el coeficiente de variación de 9,99%. La variable Calidad del Servicio del Área Administrativa presenta una media aritmética de 56,30 puntos; desviación estándar de 6,20 y el coeficiente de variación de 10,95%.

3.1.1. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

3.1.1.1. De la hipótesis general

Hipótesis de investigación

El nivel de Actitud al cambio de Directivos y Administrativos en las II.EE. se relaciona positivamente con la calidad del servicio del Área Administrativa en las Instituciones Educativas públicas del nivel primaria de la ciudad

Hipótesis Nula

El nivel de Actitud al cambio de Directivos y Administrativos en las II.EE. Públicas no se relaciona positivamente con la calidad del servicio del área administrativa en las Instituciones Educativas públicas del nivel primaria de la ciudad

Para la demostración se elaboró el siguiente cuadro:

X: Resultado general de la variable: Actitud al cambio.

Y: Resultado general de la variable: Calidad del servicio del área administrativa.

CUADRO N° 3
RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES: Actitud al cambio Y CALIDAD DEL
SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA

N°	X	X ²	Y	Y ²	XY
1	104	10816	62	3844	6448
2	99	9801	54	2916	5346
3	97	9409	57	3249	5529
4	106	11236	64	4096	6784
5	92	8464	56	3136	5152
6	102	10404	56	3136	5712
7	85	7225	46	2116	3910
8	110	12100	64	4096	7040
9	104	10816	56	3136	5824
10	94	8836	49	2401	4606
11	104	10816	55	3025	5720
12	100	10000	62	3844	6200
13	89	7921	47	2209	4183
14	99	9801	57	3249	5643
15	97	9409	51	2601	4947
16	103	10609	57	3249	5871
17	87	7569	49	2401	4263
18	102	10404	63	3969	6426
19	93	8649	46	2116	4278
20	100	10000	65	4225	6500
21	118	13924	63	3969	7434
22	100	10000	50	2500	5000
23	104	10816	62	3844	6448
24	98	9604	48	2304	4704
25	99	9801	62	3844	6138
26	104	10816	59	3481	6136
27	96	9216	50	2500	4800
28	109	11881	63	3969	6867
29	109	11881	63	3969	6867
30	95	9025	53	2809	5035
31	112	12544	62	3844	6944
32	95	9025	53	2809	5035
33	110	12100	61	3721	6710
34	103	10609	64	4096	6592
35	93	8649	55	3025	5115
36	94	8836	47	2209	4418
37	105	11025	60	3600	6300
38	96	9216	48	2304	4608
39	96	9216	62	3844	5952
40	96	9216	50	2500	4800
TOTAL	3999	401685	2251	128155	226285

La relación será cuantificada mediante el Coeficiente de correlación de Pearson, el cual está dado por:

$$r = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{[n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}} = 0,7432$$

Este resultado se ubica en la tabla de Pearson:

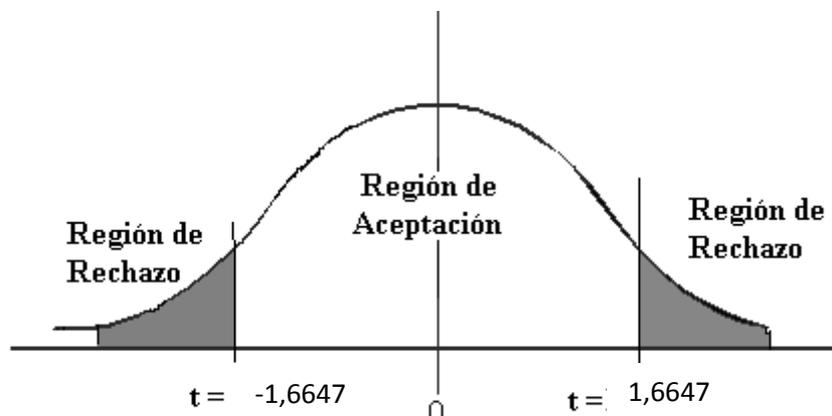
TABLA DE INTERPRETACIÓN DE LOS COEFICIENTES DE CORRELACIÓN

VALOR	INTERPRETACIÓN
(+) (-) 1.00	Correlación perfecta positiva o negativa.
(+) (-) 0.90 a (+) (-) 0.99	Correlación muy alta positiva o negativa.
(+) (-) 0.70 a (+) (-) 0.89	Correlación alta positiva o negativa.
(+) (-) 0.40 a (+) (-) 0.69	Correlación moderada positiva o negativa.
(+) (-) 0.20 a (+) (-) 0.39	Correlación baja positiva o negativa.
(+) (-) 0.01 a (+) (-) 0.19	Correlación muy baja positiva o negativa.
(+) (-) 0.00	Correlación nula

Realizando la ubicación en la tabla de Pearson podemos afirmar que existe **correlación alta positiva** entre los niveles de las variables: Actitud al cambio y Calidad del Servicio del Área Administrativa.

Nivel de significancia	Estadística de prueba	Grado de libertad	Valor crítico	Valor calculado
0,05	"t" Student	78	-1,6647 < t < 1,6647	5,9851

Ubicando en la campana de Gauss tenemos:



Decisión

Como el estadístico “tc” calculado (5,9851) se ubica en la región de rechazo, motivo por el cual se rechaza la H_0 y aceptamos la H_1 , concluyendo que estadísticamente existe una correlación alta positiva entre las variables: Actitud al cambio y Calidad del servicio del Área Administrativa.

3.1.1.2. De las hipótesis específicas

Hipótesis específica N° 1

Hipótesis H_1

El nivel de Actitud al cambio en las II.EE. Públicas del nivel primaria de la ciudad se relaciona positivamente con los niveles de la dimensión Capacidad del servicio de la Calidad del Servicio del Área Administrativa en las Instituciones Educativas públicas del nivel primaria de la ciudad.

Hipótesis H_0

El nivel de Actitud al cambio en las II.EE. Públicas del nivel primaria no se relaciona positivamente con los niveles de la dimensión Capacidad del servicio de la Calidad del Servicio del Área Administrativa en las Instituciones Educativas públicas

Para la demostración se elaboró el siguiente cuadro:

X : Resultado general de la variable: Nivel de Actitud al cambio.

Y : Resultado general de la dimensión: Nivel de Calidad de servicio del área Administrativa.

CUADRO N° 4
RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE DEL NIVEL DE Actitud al cambio DE LOS
DIRECTIVOS Y ADMINISTRATIVOS Y LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DEL SERVICIO DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA EN LAS INSTITUCIONES
EDUCATIVAS PÚBLICAS

N°	X	X ²	Y	Y ²	XY
1	104	10816	30	900	3120
2	99	9801	27	729	2673
3	97	9409	25	625	2425
4	106	11236	33	1089	3498
5	92	8464	30	900	2760
6	102	10404	29	841	2958
7	85	7225	22	484	1870
8	110	12100	33	1089	3630
9	104	10816	29	841	3016
10	94	8836	23	529	2162
11	104	10816	31	961	3224
12	100	10000	32	1024	3200
13	89	7921	22	484	1958
14	99	9801	28	784	2772
15	97	9409	25	625	2425
16	103	10609	29	841	2987
17	87	7569	24	576	2088
18	102	10404	30	900	3060
19	93	8649	22	484	2046
20	100	10000	33	1089	3300
21	118	13924	32	1024	3776
22	100	10000	25	625	2500
23	104	10816	30	900	3120
24	98	9604	23	529	2254
25	99	9801	30	900	2970
26	104	10816	32	1024	3328
27	96	9216	24	576	2304
28	109	11881	32	1024	3488
29	109	11881	33	1089	3597
30	95	9025	22	484	2090
31	112	12544	33	1089	3696
32	95	9025	23	529	2185
33	110	12100	33	1089	3630
34	103	10609	32	1024	3296
35	93	8649	24	576	2232
36	94	8836	21	441	1974
37	105	11025	30	900	3150
38	96	9216	22	484	2112
39	96	9216	29	841	2784
40	96	9216	21	441	2016
TOTAL	3999	401685	1108	31384	111674

La relación será cuantificada mediante el Coeficiente de correlación de Pearson, el cual está dado por:

$$r = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{[n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}} = 0,7893$$

Este resultado se ubica en la tabla de Pearson:

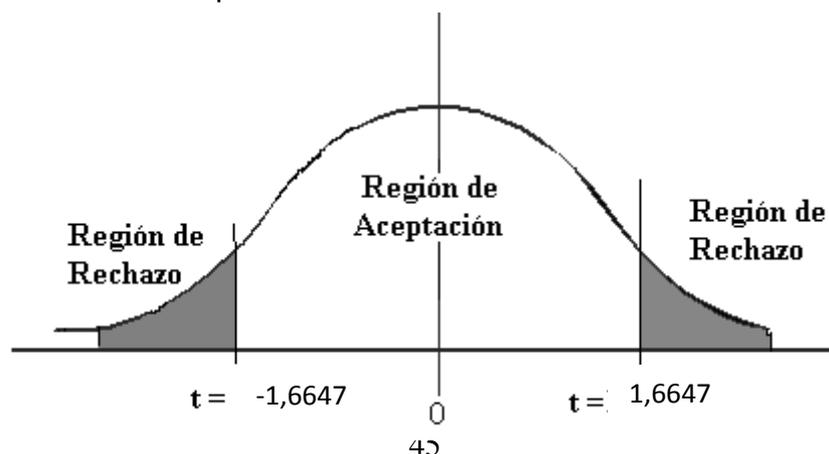
TABLA DE INTERPRETACIÓN DE LOS COEFICIENTES DE CORRELACIÓN

VALOR	INTERPRETACIÓN
(+) (-) 1.00	Correlación perfecta positiva o negativa.
(+) (-) 0.90 a (+) (-) 0.99	Correlación muy alta positiva o negativa.
(+) (-) 0.70 a (+) (-) 0.89	Correlación alta positiva o negativa.
(+) (-) 0.40 a (+) (-) 0.69	Correlación moderada positiva o negativa.
(+) (-) 0.20 a (+) (-) 0.39	Correlación baja positiva o negativa.
(+) (-) 0.01 a (+) (-) 0.19	Correlación muy baja positiva o negativa.
(+) (-) 0.00	Correlación nula

Realizando la ubicación en la tabla de Pearson podemos afirmar que existe **correlación alta positiva** entre el nivel de la variable Actitud al cambio y la dimensión Capacidad del servicio de la Calidad del servicio del Área Administrativa.

Nivel de significancia	Estadística de prueba	Grado de libertad	Valor crítico	Valor calculado
0,05	"t" Studen	78	-1,6647 < t _c < 1,6647	129044

Ubicando en la campana de Gauss tenemos:



Decisión

Como el estadístico “ t_c ” calculado (12,9044) se ubica en la región de rechazo, tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Asimismo se concluye estadísticamente que existe una correlación alta positiva entre la variable Actitud al cambio y los niveles de la dimensión Capacidad del servicio de la Calidad del Servicio del Área Administrativa.

Hipótesis específica N° 2

Hipótesis H_i:

El nivel de Actitud al cambio en las II.EE. Públicas del nivel primaria se relaciona positivamente con los niveles de la dimensión Eficiencia del servicio de la Calidad del Servicio del Área Administrativa en las Instituciones Educativas públicas del nivel primaria.

Hipótesis H₀:

El nivel de Actitud al cambio en las II.EE. Públicas del nivel primaria no se relaciona positivamente con los niveles de la dimensión Eficiencia del servicio de la Calidad del Servicio del Área Administrativa en las Instituciones Educativas públicas del nivel primaria.

Para la demostración se elaboró el siguiente cuadro:

X : Resultado general de la variable del nivel de Actitud al cambio de los directivos y administrativos.

Y : Resultado general de la dimensión Eficiencia del servicio.

CUADRO N° 5

RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE DEL NIVEL DE Actitud al cambio DE LOS DIRECTIVOS Y ADMINISTRATIVOS Y LA DIMENSIÓN EFICIENCIA DEL SERVICIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL PRIMARIA

N°	X	X2	Y	Y2	XY
1	104	10816	32	1024	3328
2	99	9801	27	729	2673
3	97	9409	32	1024	3104
4	106	11236	31	961	3286
5	92	8464	26	676	2392
6	102	10404	27	729	2754
7	85	7225	24	576	2040
8	110	12100	31	961	3410
9	104	10816	27	729	2808
10	94	8836	26	676	2444
11	104	10816	24	576	2496
12	100	10000	30	900	3000
13	89	7921	25	625	2225
14	99	9801	29	841	2871
15	97	9409	26	676	2522
16	103	10609	28	784	2884
17	87	7569	25	625	2175
18	102	10404	33	1089	3366
19	93	8649	24	576	2232
20	100	10000	32	1024	3200
21	118	13924	31	961	3658
22	100	10000	25	625	2500
23	104	10816	32	1024	3328
24	98	9604	25	625	2450
25	99	9801	32	1024	3168
26	104	10816	27	729	2808
27	96	9216	26	676	2496
28	109	11881	31	961	3379
29	109	11881	30	900	3270
30	95	9025	31	961	2945
31	112	12544	29	841	3248
32	95	9025	30	900	2850
33	110	12100	28	784	3080
34	103	10609	32	1024	3296
35	93	8649	31	961	2883
36	94	8836	26	676	2444
37	105	11025	30	900	3150
38	96	9216	26	676	2496
39	96	9216	33	1089	3168
40	96	9216	29	841	2784
TOTAL	3999	401685	1143	32979	114611

La relación será cuantificada mediante el Coeficiente de correlación de Pearson, el cual está dado por:

$$r = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{[n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}} = 0,4388$$

Este resultado se ubica en la tabla de Pearson:

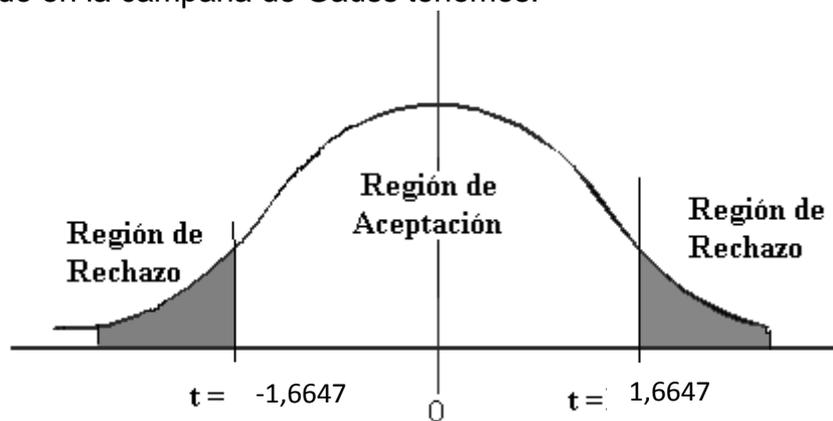
TABLA DE INTERPRETACIÓN DE LOS COEFICIENTES DE CORRELACIÓN

VALOR	INTERPRETACIÓN
(+) (-) 1.00	Correlación perfecta positiva o negativa.
(+) (-) 0.90 a (+) (-) 0.99	Correlación muy alta positiva o negativa.
(+) (-) 0.70 a (+) (-) 0.89	Correlación alta positiva o negativa.
(+) (-) 0.40 a (+) (-) 0.69	Correlación moderada positiva o negativa.
(+) (-) 0.20 a (+) (-) 0.39	Correlación baja positiva o negativa.
(+) (-) 0.01 a (+) (-) 0.19	Correlación muy baja positiva o negativa.
(+) (-) 0.00	Correlación nula

Realizando la ubicación en la tabla de Pearson podemos afirmar que existe **correlación moderada positiva** entre los niveles de la variable Actitud al cambio y los niveles de la dimensión Eficiencia del servicio de la Calidad del Servicio del Área Administrativa en las Instituciones Educativas públicas del nivel primaria de la ciudad.

Nivel de significancia	Estadística de prueba	Grado de libertad	Valor crítico	Valor calculado
0,05	"t" Student	78	-1,6647 < t < 1,6647	3,3495

Ubicando en la campana de Gauss tenemos:



Decisión

Como el estadístico “tc” calculado (3,3495) se ubica en la zona de rechazo, por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , concluyendo estadísticamente que existe una correlación moderada positiva entre la variable del nivel de Actitud al cambio de los directivos y administrativos y los niveles de la dimensión Eficiencia del servicio de la Calidad del Servicio del Área Administrativa.

Estos resultados se sintetizan en las tablas siguientes:

TABLA N° 04
CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LOS PUNTAJES POR DIMENSIONES DEL Actitud al cambio Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA

Dimensiones del Actitud al cambio	Dimensiones de la Calidad del Servicio del Área Administrativa				CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	
	Capacidad del servicio		Eficiencia del Servicio		Correlación de Pearson (r)	Significancia
	Correlación de Pearson (r)	Significancia	Correlación de Pearson (r)	Significancia		
Comunicacional	0,8717	Correlación alta	0,4626	Correlación moderada	0,8106	Correlación alta
Relacional	0,4456	Correlación moderada	0,1318	Correlación baja	0,3658	Correlación baja
Gerencial	0,4010	Correlación moderada	0,3565	Correlación baja	0,4395	Correlación moderada
Actitud al cambio	0,7893	Correlación alta	0,4388	Correlación moderada	0,7432	Correlación alta

Fuente: Cuadro N° 03, 04 y 05.

Se observa en la tabla N° 05, que el valor del coeficiente de Pearson del Actitud al cambio con la calidad del servicio del área administrativa es de 0,7432 indicándonos que existe un nivel de correlación alta entre estas variables. En el caso del Actitud al cambio con la dimensión capacidad del servicio el valor del coeficiente de Pearson es de 0,7893 ubicándose en un nivel de correlación alta positiva y en el caso de la correlación entre el Actitud al cambio y la dimensión eficiencia del servicio el valor obtenido es de 0,4388

se ubica en un nivel de correlación moderada.

TABLA N° 05

PRUEBA DE HIPÓTESIS “T” PARA EVALUAR LA CORRELACIÓN ENTRE EL v Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA EN LAS II.EE. DE LA CIUDAD

CARACTERÍSTICA EVALUADA	COMPARACIÓN		DECISIÓN
	t	t (0,05) (78)	
Actitud al cambio Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	5,9851	1,6647	Rechazar Ho
Actitud al cambio y Dimensiones de la Calidad del Servicio del Área Administrativa			
Actitud al cambio y dimensión capacidad del servicio del área administrativa	12,9044	1,6647	Rechazar Ho
Actitud al cambio y dimensión eficiencia del servicio del área administrativa	3,3495	1,6647	Rechazar Ho

Fuente: Cuadro N° 03, 04 y 05.

En la tabla N° 06 se aprecia que la t de Student para muestras correlacionadas el valor obtenido por la t calculada del Actitud al cambio y calidad del servicio del área administrativa fue de 5,9851, la cual es mayor que la t de tabla (1,6647), tomándose la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. De igual manera apreciamos que el valor de la t calculada de la correlación entre Actitud al cambio y las dimensiones de la calidad del servicio del área administrativa es mayor que el valor de la t de tabla.

Estos valores nos permiten concluir que existe un nivel de correlación positiva entre el Actitud al cambio y la variable Calidad del Servicio del Área Administrativa y sus dimensiones.

IV. DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta lo señalado por Hersey y Blanchard (1993, p. 94), quienes anotan que “el Actitud al cambio es el proceso de influir en las actividades de un individuo o un grupo en los esfuerzos hacia la consecución de una meta en una situación dada”. Esta concepción se evidenció en el diagnóstico realizado en las Instituciones Educativas Públicas

Bennis y Nanus (2001, p. 22) describen el Actitud al cambio como: La fuerza central que se encuentra detrás de las organizaciones de éxito y que ayuda a las organizaciones a desarrollar una nueva visión de lo que puede ser, y luego las moviliza para el cambio hacia la nueva visión. Un factor esencial del Actitud al cambio es la capacidad para influir y organizar el significado para los miembros de la organización. En esta definición se enfatiza la característica de la fuerza, el Actitud al cambio se equipara al motor que impulsa a las organizaciones a cambiar su actual situación, a plantearse una visión futura, es decir, a proponerse desafíos, para lo cual se hace necesario promover en los miembros de la organización un desplazamiento hacia esa nueva condición. Para ello, se requiere del compromiso del cambio (por parte de todos los miembros de la organización), la creación de nuevas estrategias que tiendan a centrar la energía y los recursos en la generación de una nueva cultura.

Así mismo Smith y Peterson (1990, p. 96) comprenden el Actitud al cambio como: Las acciones de una persona para manejar los problemas de la organización que vienen expresados en los sucesos que otros afrontan. Este aspecto se ha observado que se presentan con cierta deficiencia en las instituciones educativas de la ciudad, presentándose diversos problemas en estas organizaciones.

Rost (1991: 102) define el Actitud al cambio como “una relación de influencia entre líderes y seguidores quienes intentan cambios reales que reflejan sus mutuos propósitos”. Al igual que Bennis y Nanus, Hersey y Blanchard, Rost identifica la influencia como la característica esencial que media la relación entre líderes y seguidores, pero, dicha influencia se

caracteriza por ser recíproca Asimismo, destaca que un verdadero proceso de Actitud al cambio busca generar cambios, es decir, verdaderas transformaciones estructurales en las que están patentes los deseos y anhelos de todos.

Como dimensiones del Actitud al cambio se ha tomado el aporte de Mbawmbaw y otros (2009), se ha considerado dos muy importantes: la comunicacional, y la relacional. En la investigación realizada en las instituciones educativas de la ciudad se ubica mayoritariamente en el nivel regular (88%).

Así mismo Desatnick señala que la calidad de servicio (1989), "es el conjunto de prestaciones que el cliente espera; además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo". Esta calidad del servicio en la indagación realizada se ubica en un nivel regular y bueno, aspecto que expresa la calidad del servicio que se oferta.

En este orden de ideas es importante anotar que Anda (1995), sostiene la necesidad de considerar que los clientes evalúan el servicio que recibimos a través de la suma de las evaluaciones que realizamos a cinco diferentes factores: elementos tangibles, cumplimiento de promesa, actitud de servicio, competencia del personal y empatía.

En cuanto a los antecedentes revisados coincidimos con:

Thieme (2005), quien nos presenta un estudio sobre el Actitud al cambio y eficiencia en la Educación Primaria – el Caso de Chile, tesis inédita de doctorado, presentada en la Universidad Autónoma de Barcelona. Concluye que la correcta gestión de los sistemas educativos, así como la mejor formación de los estudiantes, son dos de los principales objetivos perseguidos por la mayoría de los gestores de los sistemas educativos de cualquier país.

Luque (2008), realizó un estudio sobre la Evaluación del Actitud al cambio del equipo directivo y su relación con el desempeño de los docentes de la Institución Educativa N° 5095 Julio Ramón Ribeyro de la Región Callao, tesis para optar el grado de maestría, sustentado en la EP y G de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. En esta tesis el autor concluyó que: Existe una correlación positiva moderada (0,73) entre la comunicación del equipo directivo y el desempeño de la Institución Educativa N° 5095 Julio Ramón Ribeyro de la Región Callao.

De los resultados obtenidos, se ha podido constatar que existe un nivel de correlación alta positiva entre el Actitud al cambio y la calidad de servicio del área administrativa en las Instituciones Educativas.

V. CONCLUSIONES

- Se logró determinar que el grado de relación entre el nivel de Actitud al cambio y la calidad del servicio del área administrativa en las Instituciones Educativas Públicas del nivel Primaria, es alta positiva (0,7432).
- El nivel del Actitud al cambio en las Instituciones Educativas Públicas del nivel Primaria se ubicó en un nivel regular en un 85% y bueno en un 15%.
- El nivel de la calidad del servicio del área administrativa en las Instituciones Educativas Públicas del nivel Primaria se ubicó en un nivel regular en un 37,5% y bueno en un 62,5%.
- En cuanto a las medidas estadísticas de la variable Actitud al cambio presenta una media aritmética de 99,98 puntos, una desviación estándar de 6,95 puntos y el coeficiente de variación de 6,95%. La variable Calidad del Servicio del Área Administrativa presenta una media aritmética de 56,30 puntos; desviación estándar de 6,20 y el coeficiente de variación de 10,95%. En ambos casos se observa homogeneidad en el grupo de estudio en la medición de las variables referidas.

VI. RECOMENDACIONES

A la comunidad educativa:

- a) Enfatizar en el desarrollo del Actitud al cambio de directivos y administrativos para impulsar la mejora de la calidad del servicio del área administrativa, como se quedó demostrado en el presente trabajo de investigación.

Al Personal Administrativo:

- a) Desarrollar talleres que fortalezcan sus habilidades administrativas y gerenciales para fortalecer sus capacidades de Actitud al cambio y mejorar el servicio que se brinda en el área administrativa.

A los Directores:

- a) Planificar una mejora de la Calidad del Servicio del Área Administrativa de su institución educativa, a partir de los resultados de la presente investigación.
- b) Capacitar al personal administrativo para brindar un mejor servicio y mejorar de esta manera la calidad de la atención que se brinda.

c) REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, O. (1998). *Gestión Educativa: Enfoques y procesos*. Universidad de Lima: Lima.
- Alvarado, O. (1999). *Gestión educativa: enfoques y procesos*, Lima: Fondo Editorial Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Alvarado, O. (2004). *Gestión Educativa: casos, ejercicios e instrumentos*. Udegraf: Lima.
- Alvarado, O. (2005). *Gestión de Proyectos Educativos*. UNMSM: Lima.
- Alvarado, O. (2005). *Gestión de proyectos educativos: lineamientos metodológicos*, Lima: Fondo Editorial Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Bances, M. (2008). *Proyecto estratégico para el colegio San Juan Evangelista. Una propuesta de agregación de valor – Santiago de Chile*.
- Batistón, V. y Ademar, H. (2005). *Plan Educativo Institucional*. Novedades Educativas: México. DF.
- Calero Pérez, Mavilo. (1998). *Proyecto Educativo Institucional*. San Marcos: Lima.
- Céspedes y Goicochea (2006). *Elaboración Del Proyecto Educativo Institucional Contextualizado Del Centro De Educación Técnico Productiva N° 002 Barrio El Tablazo – Tumbes*.
- Cutiupala (2007). *La gestión Educativa en el siglo XXI*. España: Pirámide.
- Díez, S. (2006). *Técnicas de comunicación*. Vigo: Ideas Propias, España.
- Educa. (1997). *Proyecto Educativo Institucional*. Visual Service: Lima.
- Espinal (2011). *Análisis de los Componentes Claves de los Planes Estratégicos Institucionales de las Tres Instituciones que Conforman el Sector*

Educativo de la República Dominicana, del Instituto Global de altos estudios en ciencias sociales.

Farro, F. (2001). Planeamiento estratégico para instituciones educativas de la calidad. Lima: Udegraf.

Farro, F. (2004). Evaluación y acreditación para universidades de la calidad. Udegraf: Lima.

Fiallos, N. y Contreras, M. (2011). La gestión administrativa y técnica pedagógica para fortalecer la calidad de la educación en el colegio nacional "Urdaneta".

Fischman, D. (2005). El líder transformador I. Lima: El Comercio.

García, M. (2004). El diseño organizacional del centro educativo en sus formas de planificación y organización – Lima.

Guevara y otros (2006). La Propuesta de proyecto educativo institucional para mejorar la gestión educativa en la Institución Educativa N° 00537 "Matilde Del Águila Velásquez" – Rioja – Perú.

Hernández, R, et al. (2006). Metodología de la investigación científica, tercera edición, México: Mc Graw Hill.

Hersey y Blanchard (1993). Calidad educativa en la escuela pública.

Koont y Donell (1982). Administración. México: Mac Haw Grill.

Landeau, R. (2007). Gerencia Educativa. Venezuela: Editorial Alfa

Licham, A. y Espinoza, Y. (2012). Aplicación de un sistema de información automatizado para mejorar la calidad del servicio que brinda el área de secretaria académica del ISEP. "Ciro Alegría Bazán",

Luque (2008). Evaluación del Actitud al cambio del equipo directivo y su relación con el desempeño de los docentes de la Institución Educativa N° 5095 Julio Ramón Ribeyro de la Región Callao.

- Mbawmbaw y otros (2009). Gestión y calidad educativa. México: Prentice Hall.
- Ministerio de educación (2007). Gestión Institucional a directores de ISP y ESFA Públicos.
- Ministerio de educación. (1997).Gestión de la Educación. (PLANCGED). Lima.
- Morrisey, Georgel. (2006). Pensamiento estratégico. México DF: Prentice Hall.
- Namo de Mello, G. (1992). La gestión en la escuela en las nuevas perspectivas de las políticas educativas. En: Ezpeleta y Furlan (comp), La gestión pedagógica de la escuela, Santiago de Chile.
- Palacios (2008). Calidad educativa. México: Prentice Hall.
- Palomino (2008). Estrategia de trabajo colaborativo para el diseño y la elaboración del plan estratégico educativo de la Congregación Dominicanas de Santa María Magdalena de Speyer. Perú.
- Quinchca, G. (2012). Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú.
- Sánchez, H. (2006). Diseños de investigación científica, Lima.
- Sander (1996). Administración y gestión educativa. México: Prentice Hall.
- Staton, N. (1993). Las teorías organizacionales y la comunicación, España.
- Thieme (2005). Actitud al cambio y eficiencia en la Educación Primaria. Tesis inédita de doctorado, Chile.
- Zuñe (2004). Implementación de una aplicación informática para optimizar la medición de los indicadores de calidad de servicio que brinda SENATI – Chiclayo.

FICHA TÉCNICA

1. NOMBRE

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL NIVEL DE Actitud al cambio EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL PRIMARIA

2. OBJETIVO

Determinar el nivel de Actitud al cambio en las Instituciones Educativas Públicas de Educación Primaria

3. USUARIOS

Personal Directivo y Administrativo.

4. TIEMPO DE APLICACIÓN

Se aplicará en 45 minutos aproximadamente.

5. MODO DE APLICACIÓN

El instrumento se entregará de manera personal, previo a esto la investigadora dará las indicaciones del caso.

6. ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO

DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ÍTEMS	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE MÍNIMO
Comuni. cacional	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad de comunicación• Capacidad de orientación al grupo	10	40	10
Relacional	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad de tolerancia• Capacidad de interactuar con los demás.	10	40	10
Gerencial	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad de planificación• Capacidad de Organización del grupo para conseguir objetivos• Capacidad directiva• Capacidad organizacional	20	80	20
	TOTAL	40	160	40

7. ESCALAS

Dimensión Comunicacional

Consta de 10 ítems (01 – 10)

INTERVALO	VALORACIÓN
34 - 40	Nivel de la dimensión comunicacional Muy Bueno
26 - 33	Nivel de la dimensión comunicacional Bueno
18 – 25	Nivel de la dimensión comunicacional Regular
10 – 17	Nivel de la dimensión comunicacional Bajo

Dimensión Relacional

Consta de 10 ítems (11 – 20)

INTERVALO	VALORACIÓN
34 - 40	Nivel de la dimensión comunicacional Muy Bueno
26 - 33	Nivel de la dimensión comunicacional Bueno
18 – 25	Nivel de la dimensión comunicacional Regular
10 – 17	Nivel de la dimensión comunicacional Bajo

Dimensión Gerencial

Consta de 20 ítems (21 – 40)

INTERVALO	VALORACIÓN
68 - 80	Nivel de la dimensión comunicacional Muy Bueno
52 – 67	Nivel de la dimensión comunicacional Bueno
36 – 51	Nivel de la dimensión comunicacional Regular
20 – 35	Nivel de la dimensión comunicacional Bajo

Actitud al cambio **DE LOS DIRECTIVOS Y ADMINISTRATIVOS**

INTERVALO	VALORACIÓN
141 - 160	Actitud al cambio de los directivos y administrativos Muy Bueno
121 – 140	Actitud al cambio de los directivos y administrativos Bueno
91 – 120	Actitud al cambio de los directivos y administrativos Regular

40 - 90	Actitud al cambio de los directivos y administrativos Bajo
---------	--

8. INDICADORES Y TABLAS DE ESPECIFICACIONES

DIMENSIONES	INDICADORES	TOTAL DE ÍTEMS	Nº DE ÍTEMS	VALORACIÓN			
				Siempre (4)	Casi Siempre (3)	A Veces (2)	Nunca (1)
COMUNICACIONAL	• Capacidad de comunicación	05	01 – 05	Siempre (4)	Casi Siempre (3)	A Veces (2)	Nunca (1)
	• Capacidad de orientación al grupo	05	06 – 10	Siempre (4)	Casi Siempre (3)	A Veces (2)	Nunca (1)
RELACIONAL	• Capacidad de tolerancia	05	11 – 15	Siempre (4)	Casi Siempre (3)	A Veces (2)	Nunca (1)
	• Capacidad de interactuar con los demás.	05	16 -20	Siempre (4)	Casi Siempre (3)	A Veces (2)	Nunca (1)
GERENCIAL	• Capacidad de planificación	05	21 -25	Siempre (4)	Casi Siempre (3)	A Veces (2)	Nunca (1)
	• Capacidad de Organización del grupo para conseguir objetivos	05	26 – 30	Siempre (4)	Casi Siempre (3)	A Veces (2)	Nunca (1)
	• Capacidad directiva	05	31 – 35	Siempre (4)	Casi Siempre (3)	A Veces (2)	Nunca (1)
	• Capacidad de Actitud al cambio	05	36 - 40	Siempre (4)	Casi Siempre (3)	A Veces (2)	Nunca (1)
TOTAL		40					

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL NIVEL DE Actitud al cambio EN LAS
INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

Instrucciones: El presente cuestionario tiene como propósito conocer el nivel de Actitud al cambio en las Instituciones Educativas

PREGUNTAS	Siemp re (4)	Casi Siemp re (3)	A Veces (2)	Nunca (1)
Dimensión comunicacional				
1. Utiliza un vocabulario adecuado a la persona con quien dialoga (padres de familia, alumnos, docentes, etc).				
2. Hace ver a sus interlocutores que los está escuchando.				
3. Su discurso tiene siempre un ritmo fluido y continuo.				
4. Demuestra o manifiesta que se siente profundamente satisfecho(a) consigo mismo.				
5. Suele juzgarse a sí mismo de forma imparcial.				
6. En sus comunicaciones, transmite seguridad y confianza.				
7. Lidera bien las clases o tareas que realiza: planifica lo que va a trabajar, controla el tiempo, asigna los turnos de habla, etc.				
8. Se asegura de que la persona, o grupo dispone de toda la información que necesita para hacer las tareas.				
9. Explica las razones que le han llevado a tomar una decisión que afecta a una persona, grupo o a parte del grupo.				
10. Mantiene una relación cercana con el grupo y conoce qué está pasando.				
Dimensión relacional				
11. Es capaz de ponerse en el lugar de los demás.				
12. Es capaz de percibir como está una persona con sólo mirarla.				
13. Se esfuerza por comprender puntos de vista diferentes al suyo.				
14. Siempre expresa sus opiniones sobre las cosas.				
15. Escucha y promueve la participación y la aportación de ideas.				
16. Organiza sus tareas teniendo en cuenta aquello que no puede abordar y así lo comunica.				
17. Siempre expresa sus opiniones sobre las cosas.				
18. Sus compañeros acuden a él para localizar personas en la I.E.				
19. La gente le consulta antes de decidir				
20. Es reconocido como un experto en mi especialidad dentro de la institución educativa.				

PREGUNTAS	Siempre (4)	Casi Siempre (3)	A Veces (2)	Nunca (1)
Dimensión Gerencial				
21. Planifica los proyectos teniendo en cuenta las diferentes etapas y recursos.				
22. Prepara las etapas dejando abierta parte de la planificación del tiempo.				
23. Suele planificar a medio plazo todas sus actividades.				
24. Prevee los imprevistos asignando los recursos necesarios para ello.				
25. Se anticipa a las dificultades y las supera.				
26. Propone a menudo nuevas formas de trabajar / proyectos / ideas.				
27. Mantiene el control de la situación si esta es desconocida.				
28. Convierte los problemas en oportunidades.				
29. Continúa con la tarea a pesar de los riesgos que pueda suponer.				
30. Termina las actividades con expectativas muy similares a las iniciales.				
31. Prioriza las tareas en función de lo urgente y lo importante.				
32. Actúa con agilidad siguiendo la planificación definida.				
33. En su planificación diaria, reserva tiempo para posibles imprevistos.				
34. Solicita y ofrece apoyo a los miembros de su equipo en los que participa				
35. Suele ser recomendado para liderar un equipo				
36. Motiva la participación de sus compañeros de trabajo para el logro de los objetivos institucionales.				
37. Colabora con el conocimiento de la misión y visión institucional.				
38. Su actuación impulsa el cumplimiento de las normas establecidas en la institución o aula.				
39. Su actuación personal, social y ética lo describe como un modelo a seguir.				
40. Tiene un carisma genuino.				

FICHA TÉCNICA

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. Nombre:

Cuestionario para evaluar la calidad del servicio del Área Administrativa en las Instituciones Educativas

2. Procedencia o adaptación

El instrumento ha sido elaborado por el investigador en base a los contenidos, las capacidades y competencias consideradas en el marco conceptual del Área Administrativa. También se han tomado en cuenta los referentes teóricos para elaborar los indicadores en forma pertinente.

3. Tiempo de aplicación

El tiempo para la aplicación del presente cuestionario es flexible, de acuerdo al ritmo de avance de los encuestados, siendo el tiempo promedio de 20 minutos.

4. Confección

Es un cuestionario que está constituida por 20 ítems, donde se registran las observaciones de los usuarios del Área Administrativa de las Instituciones Educativas del nivel Primaria, Se han considerado las siguientes dimensiones:

- Capacidad del servicio, para lo cual se han formulado 10 ítems. (1 – 10)
- Eficiencia del servicio, formulándose 10 ítems. (11 – 20).

Se utilizaron como opciones: siempre, casi siempre, algunas veces y nunca, siendo las valoraciones las siguientes:

Siempre: 4 Casi siempre: 3 Algunas Veces: 2 Nunca: 1

5. Características de la población (edad, sexo)

Este cuestionario se aplicará a los usuarios que hacen uso de los servicios que oferta el Área Administrativa de las Instituciones Educativas del nivel

INDICADORES Y TABLAS DE ESPECIFICACIONES

DIMENSIONES	INDICADORES	TOTAL DE ÍTEMS	Nº DE ÍTEMS	PUNTAJE	
				Min.	Máx.
Capacidad del servicio	• Actitud de servicio del personal	10	1 – 5	10	40
	• Tiempo de atención del servicio		6 – 10	10	40
Eficiencia del servicio	• Eficiencia de la atención	10	11 – 15	10	10
	• Confianza en los servicios		16 - 20	10	40

NORMAS PARA LA APLICACIÓN

Instrucciones Generales

Antes de aplicar el instrumento de investigación, el docente realizará lo siguiente:

- Llenado de los datos generales de los padres de familia o estudiantes.
- Indicarles el propósito del cuestionario.

NORMAS INTERPRETATIVAS

Para ubicar los puntajes obtenidos en las dimensiones: Capacidad del servicio y la eficiencia del servicio, se utilizó la siguiente escala:

Capacidad del servicio

INTERVALO	VALORACIÓN
34 - 40	Nivel de la Calidad del Servicio que brinda el Área Administrativa muy bueno.
26 -33	Nivel de la Calidad del Servicio que brinda el Área Administrativa bueno.
18 – 25	Nivel de la Calidad del Servicio que brinda el Área Administrativa regular.
10 – 17	Nivel de la Calidad del Servicio que brinda el Área Administrativa malo.

Eficiencia del servicio

INTERVALO	VALORACIÓN
34 - 40	Nivel de la Calidad del Servicio que brinda el Área Administrativa muy bueno.
26 -33	Nivel de la Calidad del Servicio que brinda el Área Administrativa bueno.
18 – 25	Nivel de la Calidad del Servicio que brinda el Área Administrativa regular.
10 – 17	Nivel de la Calidad del Servicio que brinda el Área Administrativa malo.

CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA

INTERVALO	VALORACIÓN
68 - 80	Nivel de la Calidad del Servicio que brinda el Área Administrativa muy bueno.
52 – 67	Nivel de la Calidad del Servicio que brinda el Área Administrativa bueno.
36 – 51	Nivel de la Calidad del Servicio que brinda el Área Administrativa regular.
20 – 35	Nivel de la Calidad del Servicio que brinda el Área Administrativa malo.

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL PRIMARIA

Instrucciones: Estimado amigo(a), le solicitamos que marque con una equis (X), la respuesta que corresponda a la realidad, del servicio que recibe del Área Administrativa de esta institución. Sus respuestas, servirán para mejorar el servicio que actualmente se brinda.

PREGUNTAS	Siempre (4)	Casi Siempre (3)	Algunas Veces (2)	Nunca (1)
Capacidad del Servicio				
1. El servicio que le brindan es de manera rápida.				
2. El personal del área administrativa le comunica cuando concluirá el servicio prestado.				
3. El personal concluye el servicio en el tiempo prometido.				
4. Considera que el servicio que se le brinda en el área administrativa es bueno.				
5. Recibe información sobre los diversos servicios y actividades que brinda la institución educativa.				
6. El personal del área administrativa verifica el documento presentado o le orienta sobre las acciones que debe usted realizar.				
7. La información que le brinda el personal del área administrativa es veraz y confiable.				
8. El comportamiento del personal que presta los servicios le inspira confianza.				
9. El personal del Área Administrativa le atiende con amabilidad y respeto.				
10. Le prestan la atención debida a su reclamo o petición.				
Eficiencia del Servicio				
11. Las matriculas se desarrollan sin contratiempos.				
12. La boleta de notas le alcanzan en el momento oportuno.				
13. El orden de mérito del aprovechamiento académico de los estudiantes se sabe oportunamente.				
14. La tramitación de sus documentos o atención a sus demandas se realiza rápidamente.				
15. Cuando realiza un pedido (permiso, justificación de falta, etc.) relacionado con su menor hijo(a), es comunicado rápidamente al profesor responsable.				
16. Considera que el personal del área administrativa comprenden sus necesidades.				
17. El personal del área administrativa, si es necesario, lo conducen con el Director o personal que le pueda ayudar a solucionar sus problemas.				
18. Cuando tiene un problema, le muestran un sincero interés en solucionarlo.				
19. El personal realiza bien el servicio desde la primera vez.				
20. El personal del área administrativa realiza un buen trabajo.				

