

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

La gestión del cambio y la competitividad de servicios académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Pasco – 2021

Para optar el grado académico de:

Doctor en Ciencias de la Educación

Autor:

Msc. Eleuterio Andrés ZAVALETA SÁNCHEZ

Asesor:

Dr. Oscar SUDARIO REMIGIO

Cerro de Pasco – Perú -2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

La gestión del cambio y la competitividad de servicios académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Pasco – 2021

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Julio César CARHUARICRA MEZA
PRESIDENTE

Dr. Ángel TORRES VASQUEZ
MIEMBRO

Dr. Julio Alejandro MARCELO AMES
MIEMBRO

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico a mis padres quienes me dieron la vida y forjar en mí un ciudadano que contribuye con la sociedad en el escenario académico. A mi querida esposa que siempre está a mi lado en todo momento y en las vicisitudes de mi vida. A mis hijos que me dan el ímpetu de seguir superándome y lograr un peldaño más de las metas propuestas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión y la escuela de Posgrado y grupo de docentes que Contribuyeron en mi formación doctoral, y a mis compañeros de grupo de trabajo con quienes compartimos momentos plétóricos. A mi asesor quien volcó sus conocimientos en la orientación del desarrollo del presente trabajo de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue motivado por el continuo malestar de los usuarios referente a la gestión académica y administrativa en la Escuela de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Pasco.

El objetivo principal de esta investigación fue Determinar de qué manera la Gestión del Cambio influye en la Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco.

De acuerdo al propósito de la investigación por su naturaleza del problema y el objetivo, el presente estudio comprendió una investigación aplicada y de nivel relacional. Se utilizó un diseño de causa y efecto. La población consiste en 416 personas entre estudiantes, docentes, personal administrativo y el director. La muestra se determinó mediante una ecuación estadística para una población finita, la cual nos determina 200 personas. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos se aplicó un cuestionario de 25 preguntas cerradas.

Teniendo en cuenta el objetivo general, se concluye que, de acuerdo a los resultados obtenidos, la competitividad de los servicios académicos está relacionada con la gestión del cambio con resultados mayoritarios en términos generales de regular en ambos casos. La prueba de hipótesis general presentó un nivel de significancia de $0,00 < 0,05$, por lo que podemos determinar que la gestión del cambio influye en la competitividad de los servicios académicos.

Palabras clave: Gestión, competitividad, servicios académicos.

ABSTRACT

This research work was motivated by the continuous discontent of users regarding academic and administrative management at the School of Environmental Engineering of the Daniel Alcides Carrión National University of Pasco.

The main objective of this research was to determine how the Change Management influences the competitiveness of the Academic Services in the Professional School of Environmental Engineering of the "Daniel Alcides Carrión" National University of Pasco.

According to the purpose of the investigation due to the nature of the problems and objectives formulated, the present study included an applied investigation and a relational level. A cause and effect design was used. The population consists on 416 people including students, teachers, administrative staff and the director and a sample, the sample was determined by the statistical equation for a finite population, which determines 200 people. The survey technique was applied and as an instrument a questionnaire of 25 closed questions was applied.

Taking into account the general objective, it is concluded that, according to the results obtained, the competitiveness of academic services is related to change management with mostly regular results in general terms in both cases. The general hypothesis test presents a significance level of $0.00 < 0.05$, so we can determine that change management influences the competitiveness of academic services.

Keywords: Management, competitiveness, academic services

RESUMO

Este trabalho de pesquisa foi motivado pelo contínuo descontentamento dos usuários em relação à gestão acadêmica e administrativa da Escola de Engenharia Ambiental da Universidade Nacional Daniel Alcides Carrión de Pasco.

O principal objetivo desta pesquisa foi determinar como a Gestão da Mudança influencia a Competitividade dos Serviços Acadêmicos na Escola Profissional de Engenharia Ambiental da Universidade Nacional "Daniel Alcides Carrión" de Pasco.

De acordo com o objetivo da investigação pela natureza dos problemas e objetivos formulados, o presente estudo incluiu uma investigação aplicada e um nível relacional. Um design de causa e efeito foi usado. A população é composta por 416 pessoas incluindo alunos, professores, funcionários administrativos e o diretor e uma amostra, a amostra foi determinada pela equação estatística para uma população finita, que determina 200 pessoas. Aplicou-se a técnica de survey e como instrumento foi aplicado um questionário de 25 questões fechadas.

Tendo em conta o objetivo geral, conclui-se que, de acordo com os resultados obtidos, a competitividade dos serviços acadêmicos está relacionada com a gestão da mudança com resultados maioritariamente regulares em termos gerais em ambos os casos. O teste de hipótese geral apresenta um nível de significância de $0,0 < 0,05$, para que possamos determinar que a gestão da mudança influencia a competitividade dos serviços acadêmicos.

Palavras chave: Gestão, competitividade, serviços acadêmicos

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la Gestión del Cambio en las organizaciones de diversos indoles en el mundo, están revolucionando la cultura organizacional y el conocimiento con mucha celeridad, a través de los medios digitales haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), logrando una mejor comunicación entre los involucrados en las instituciones, mejora de la competitividad de los servicios y las expectativas del cliente.

En el Perú a raíz de la pandemia de la COVID-19, la Gestión del Cambio ha revolucionado en forma vertiginosa desde el punto de vista de la prestación de servicios, comerciales, educativos y porque no también en la manufactura, mediante el uso de la tecnología digital.

Teniendo presente la necesidad de mejorar la Gestión del Cambio en la cultura organizacional para evolucionar la competitividad de los servicios académicos, la sistematización de los recursos administrativos y la relación entre la universidad, sociedad, para lo cual se hace la siguiente pregunta ¿De qué manera la Gestión del Cambio influye en la Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco - año 2021? Y se planteó la hipótesis general “La Gestión del Cambio influye significativamente en la Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco”.

El objetivo general de esta investigación es Determinar de qué manera la Gestión del Cambio influye en la Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco.

Este trabajo de investigación se dividió en cuatro capítulos: El capítulo I se plantea el problema de investigación, su identificación y determinación de cómo está

organizado la gestión del cambio. El Capítulo II El marco teórico de la gestión del cambio de la competitividad de los servicios académicos. El Capítulo III presenta una investigación aplicada, se utilizó una metodología descriptiva, inductiva- deductiva y analítico- sintético, también en este capítulo se hace énfasis en las técnicas e instrumentos de recolección de datos. El Capítulo IV se presentan los, análisis, discusión de resultados e implementación de un modelo de una gestión del cambio de acuerdo a las exigencias actuales.

INDICE

Pág.

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
RESUMO	
INTRODUCCIÓN	
INDICE	
INDICE DE TABLAS	
INDICE DE GRÁFICOS	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	7
1.2.1.	Delimitación especial	7
1.2.2.	Delimitación temporal	7
1.2.3.	Delimitación de contenido	7
1.3.	Formulación del problema	7
1.3.1.	Problema general	7
1.3.2.	Problemas específicos.....	7
1.4.	Formulación de objetivos.....	8
1.4.1.	Objetivo General.....	8
1.4.2.	Objetivos específicos.....	8
1.5.	Justificación de la investigación.....	8
1.6.	Limitaciones de la investigación	8

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio	10
2.1.1.	Antecedentes históricos.....	10
2.2.	Bases teóricas- científicas.....	19
2.3.	Definición de términos básicos	23
2.4.	Formulación de Hipótesis	30
2.4.1.	Hipótesis General	30
2.4.2.	Hipótesis específicas	30

2.5.	Identificación de variables	31
2.5.1.	Variable independiente	31
2.5.2.	Variable dependiente	31
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	31

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	33
3.2.	Nivel de investigación.....	33
3.3.	Métodos de investigación	34
3.4.	Diseño de investigación.....	34
3.5.	Población y muestra	35
3.5.1.	Población.....	35
3.5.2.	Muestra.....	35
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
3.6.1.	Técnicas	36
3.6.2.	Instrumentos.....	36
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	36
3.7.1.	Validación	36
3.7.2.	Confiabilidad.....	37
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	38
3.8.1.	Tabulación de datos.....	38
3.8.2.	Representación gráfica	38
3.9.	Tratamiento estadístico	39
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica	39

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo	40
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	40
4.3.	Prueba de hipótesis.....	52
4.3.1.	Prueba de hipótesis general	52
4.3.2.	Prueba de Hipótesis específica 1	53
4.3.3.	Prueba de Hipótesis específica 2.....	55
4.3.4.	Prueba de Hipótesis específica 3.....	56
4.4.	Discusión de resultados	58
4.4.1.	Modelo de gestión del cambio en la competitividad de los servicios académicos	60

CONCLUSIONES
RECOMENDACIONES
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS
ANEXOS

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Definición Operacional de Variables	31
Tabla 2 Población de la Escuela de Ingeniería Ambiental	35
Tabla 3. El Nivel de Cultura Organizacional.....	41
Tabla 4. El Nivel de Gestión del Conocimiento	41
Tabla 5. El Nivel de Cambio Organizacional.....	42
Tabla 6. El Nivel de Frecuencia de los Cambios Intangibles.....	42
Tabla 7. El Nivel del Equipos de Rendimiento	43
Tabla 8. El Grado de Comunicación Interna	43
Tabla 9. El Nivel de Desarrollo de Cultura Corporativa	44
Tabla 10. El Nivel de Desarrollo de Liderazgo Organizacional.....	44
Tabla 11. El Nivel de Desarrollo de la Gestión de Recursos Humanos.....	45
Tabla 12. El Nivel de Desarrollo del Capital Intelectual que Posee	45
Tabla 13. El Nivel de Desarrollo de la Gestión de la Información.....	46
Tabla 14. El Nivel de la Aplicación de las Tecnologías de Información.....	46
Tabla 15. El Nivel de Utilización de las Plataformas Digitales.....	46
Tabla 16. El Nivel de Desarrollo de la Dirección de Calidad	47
Tabla 17. Los Niveles de Competitividad de Servicios.....	47
Tabla 18. El Nivel de Calidad de Servicios	48
Tabla 19. El Nivel de Compromiso del Personal.....	48
Tabla 20. Los Niveles de Procesos de Mejora Continua.....	48
Tabla 21. El Nivel de Toma de Decisiones Basadas en Hechos.....	49
Tabla 22. El Nivel de Decisiones con Eficacia	49
Tabla 23. El Nivel de Relaciones Mutuas con los Proveedores	50
Tabla 24. El Nivel de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad	50
Tabla 25. El Nivel de Desarrollo de la Cultura de Calidad en el Personal de la Escuela de Ingeniería Ambiental.....	51
Tabla 26. Nivel de Gestión Sostenible con el Ciudadano.....	51
Tabla 27. El Nivel de Desarrollo de la Gestión por Procesos.....	52
Tabla 28. Tabla cruzada Gestión del Cambio, Competitividad de Servicios Académicos	52
Tabla 29. Tabla cruzada Dimensión Gestión del Cambio, Competitividad de Servicios Académicos	54

Tabla 30. Tabla cruzada Cultura corporativa, Competitividad de Servicios Académicos	55
Tabla 31. Tabla cruzada Comunicación digital, Competitividad de Servicios Académicos	57
Tabla 32. Valores Promedio sobre la Gestión del Cambio.....	58
Tabla 33. Valores Promedio de la competitividad de servicios académicos.....	59

INDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Respecto a la variable de la Gestión del Cambio.....	58
Gráfico 2. Respecto a la variable la Competitividad de Servicios Académicos.....	59

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

El Perú se tiene que adaptar a los cambios que suceden desde el punto de vista científico, tecnológico y social de una forma rápida y continua, sobre todo en el eje de articulación entre el estado, sociedad y la empresa, en el cual la educación cumple un rol fundamental, a través de la cual se alcanza estrategias de calidad de acción y desarrollo en la actualización de capacidades de la humanidad. Para esto el Sistema Educativo debe superar los modelos tradicionales sobre todo en su organización y gestión de la educación, como lo expresa (Gómez, 2011).

La gestión educativa tiene diferentes enfoques, unos consideran que la gestión de recursos humanos (docentes) es primero, otros que la prioridad son los recursos financieros, otro sector creen que la gestión educativa está en transformar la concepción pedagógica de la educación, pero también algunos lo consideran como el manejo del conocimiento, teniendo como premisa que la gestión de la educación debe tener como objetivo el desarrollo del conocimiento,

poner en práctica las relaciones interpersonales a través de la estructuración del aprendizaje para una buena convivencia. Sin embargo, también hay quienes relacionan una gestión como la administración, pero debemos tener en cuenta que la gestión es crear las condiciones para mejorar los objetivos posteriormente como lo expresa (Gómez, 2011).

Por lo que se puede decir que la gestión educativa está dirigida a la mejora continua de su infraestructura, las estructuras administrativas y pedagógicas para lograr la equidad, eficiencia y desenvolvimiento pleno en la sociedad de los egresados, en el campo laboral y como ciudadanos en el cumplimiento del desarrollo nacional. Una buena gestión educativa tendrá como resultado un producto final de ciudadanos con capacidades y objetivos claros como profesional y como líderes para conducir a un país en democracia como lo plantea (Gómez, 2011). Pero “Sin embargo, es necesario señalar los procesos de gestión, sin los cuales todo esfuerzo será errático e inútil, como la planificación, la organización, dirección, coordinación y control” según lo refiere (Gómez, 2011, pp. 39-49).

La gestión de la calidad académica y formación profesional está a cargo del vicerrector académico, a través de sus direcciones generales de pedagogía, Registros Académicos, Bienestar Universitario, Acreditación, conjuntamente con laboratorio central; cada una de estas oficinas relacionadas con sus respectivas comisiones de trabajo de acuerdo a su correspondencia designadas por las escuelas profesionales respectivas y aprobadas por el concejo de facultad de correspondencia.

Dando cumplimiento al Art. 18 de la Constitución Política del Perú, la ley universitaria 30220 y las normas establecidas por la universidad basadas en su autonomía en lo orgánico, académico e investigación. La administración y los objetivos estratégicos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión en la

formación de profesionales competentes, recae en la responsabilidad del vicerrector académico, bajo estos lineamientos es liderado por cada decano, que bajo coordinación con los directores de las escuelas profesionales correspondientes se ejecuta y supervisa el desarrollo del plan curricular planificado para la formación del profesional, con las disposiciones de pedagogía universitaria y registros académicos.

En el entorno externo la universidad está influenciada en primer lugar por el Gobierno, las empresas públicas y privadas, la sociedad, docentes, estudiantes y administrativos, y otros más, en segundo lugar, están el ingreso de otras universidades estatales, privadas y extranjeras al entorno regional ofertando programas de pregrado y postgrado en forma presencial y virtual; para ello nuestra universidad tiene que generar una gestión del cambio en los procesos educativos y la mentalidad de autoridades, docentes, alumnos, personal de apoyo y las diferentes sociedades de la región para seguir con la competitividad en la formación de profesionales con la capacidad de afrontar los retos nacionales e internacionales. La actualización en las TICs y ampliación de la red de internet, para mejorar la relación entre los involucrados en las actividades académicas y administrativas, así como el mejor uso de las aulas virtuales y bibliotecas en línea según (Vega M. , 2013). También influye la competitividad para la cual la universidad tiene que redefinir su visión, misión, estructura, recursos y estrategias para lograr un mejor nivel competitivo, de acuerdo a las exigencias actuales, a través del líder en la sensibilización, capacitación, nuevos conocimientos y reclutamiento, para mejorar la gestión del desempeño en la institución como lo comenta (Vega M. , 2002).

Como factores internos considera, la intolerancia, recursos humanos caducos, resistencia al cambio, divorcio entre las autoridades y el personal

docente, administrativo y estudiantil, entre otros que también considera (Vega M. , 2002).

En los últimos tiempos la formación universitaria se está dando de una manera distinta a la que se debería dar, es decir dejando de priorizar el desarrollo teórico el cual nos lleva a profundizar la investigación para el desarrollo de la ciencia.

Por otro lado, en la malla curricular no se está considerando los cursos electivos los cuales permiten al estudiante seguir una línea en las cuales se puedan especializar cuando terminen la carrera profesional, mutilando de esta manera una preferencia en su capacitación. Los planes de estudios actuales no posibilitan el desarrollo académico, truncando de esta manera el avance científico individual e interdisciplinar (Mostajo, 2018).

Específicamente en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional "Daniel Alcides Carrión" de Pasco, se ha detectado como problemas que repercuten a la gestión del cambio lo siguiente, lógicamente que también existen grandes bondades, me refiero a la problemática de la improvisación de docentes programados a desarrollar clases de temas que no están dentro del perfil de su carrera, en otros casos con docentes con un magro nivel académico, sin la menor idea de cómo desarrollar un programa de investigación y es más sin la capacidad de orientación al futuro profesional que tiene la obligación de formarse en responsabilidad social que pueda practicarlo cuando la sociedad lo requiera sin fines de lucro, teniendo de esta manera un clima desfavorable en las funciones de la docencia. Una malla curricular que no está estructurada acorde con el perfil del futuro profesional, Incumplimiento de las directivas y normas establecidas por la universidad, infringiendo su aplicación. Existe un paupérrimo desarrollo de la ciencia sin transferencia de tecnología e innovación a la sociedad, para lo cual la universidad tiene que

plantearse el reto de desarrollar tres ejes fundamentales como el desarrollo de la ciencia, tecnologías e innovación para el futuro emprendimiento económico de la sociedad. Existe una resiliencia al cambio del personal docente y administrativo a la implementación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TICs), así como también la falta de implementación de parte de la universidad de equipos modernos y preferencialmente de una señal de internet de banda ancha para el uso de todos los involucrados logrando el avance académico y administrativo de la institución y de esta manera abrir un abanico de material digital para el aprendizaje, el uso del Google académico, el Mendeley desktop, el Wikipedia, YouTube, etc. y las bibliotecas digitales. La escasa relación de la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental con el sector empresarial y la sociedad es casi nula, debido a que la investigación realizada en el seno de la escuela no está desarrollada. La universidad requiere de personal administrativo y académico con los perfiles adecuados para ejercer su función. Reestructurar la modalidad de ingreso de los alumnos a la universidad con el nivel adecuado para soportar las exigencias impartidas en el ámbito universitario. La oferta de las carreras universitarias debe de adecuarse de acuerdo a la demanda de la industria e instituciones corporativas en sus diferentes modalidades, para lo cual se tiene que hacer una reingeniería estructural académica administrativa en la universidad, mediante una concientización y una estrecha relación entre autoridades y demás involucrados de la universidad y romper el sistema tradicional que se viene aplicando. Implementar y capacitar a los docentes y personal técnico en el uso de equipos de laboratorio para la mejora de la enseñanza de los futuros profesionales con capacidad de afrontar los retos en el mundo laboral, lograr una certificación de los mismos para prestar servicios de calidad a la sociedad. La gestión

administrativa es demasiada burocrática, tediosa y costosa, generando malestar entre los usuarios.

Existe una mala gestión del cambio por la falta de sincronización de los involucrados donde cada uno es especialista en su área sin una visión y una misión compartida y cultura organizacional de la universidad, particularmente en la escuela de Ingeniería Ambiental (Burbano, 2001).

Referente a la función administrativa todavía existe una gestión obsoleta en forma general existiendo aun una resistencia al cambio administrativo y académico, el cual se tiene que ir corrigiendo, a través de la implementación y sistematización de los procesos de gestión. INVESTIGACIONES SIN IMPACTO SOCIO-ECONÓMICO Los procesos de investigación y desarrollo tecnológico aún no está en condiciones de impulsar el desarrollo social de la región, con inicio de la investigación paulatina la cual requiere de la tecnología necesaria para su desarrollo y el mejoramiento del uso de internet, implementado dentro de la universidad en forma interconectada para su mejor servicio.

En el entorno externo la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión deberá mejorar la gestión de los servicios académicos ofertando mejores carreras con laboratorios operativos donde los alumnos puedan ejercer sus prácticas y evitar de esta manera la amenaza de contrarrestar las ofertas ofrecidas por otras instituciones educativas públicas y privadas.

Por otro lado, las instituciones públicas y privadas no están satisfechas con la demanda laboral que ofrece la universidad, originando un distanciamiento entre las partes. Para revertir esto, tanto la universidad como el sector público y privado tienen que romper esta falta de comunicación, para que la universidad genere profesionales de acuerdo a las necesidades requeridas por la sociedad.

1.2. Delimitación de la investigación

De acuerdo al problema planteado la investigación es metodológicamente delimitada en los siguientes aspectos:

1.2.1. Delimitación especial

Departamento: Pasco

Provincia: Pasco

Distrito: Yanacancha

1.2.2. Delimitación temporal

El proyecto comprendió el periodo 2021-2022

1.2.3. Delimitación de contenido

La gestión del Cambio en el entorno de la Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental-UNDAC.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera la Gestión del Cambio influye en la Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco - año 2021?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cuáles son las características de la Gestión del Cambio en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco - año 2021?

¿Cuáles son los niveles de Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco - año 2021?

¿Cuál es la situación real de la Gestión del Cambio en el entorno de la Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería

Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco -año 2021?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar de qué manera la Gestión del Cambio influye en la Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco.

1.4.2. Objetivos específicos

Identificar las características de la Gestión del Cambio en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco.

Identificar los niveles de Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco.

Proponer modelos de Gestión del Cambio para optimizar la Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco.

1.5. Justificación de la investigación

La investigación se justificó por ser de vital importancia incorporar las nuevas tendencias, nuevos lineamientos, propuestas de Gestión del Cambio que permitan alcanzar niveles de Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental, no solo en la Escuela sino en la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco.

1.6. Limitaciones de la investigación

Muy seguro en el desarrollo de este trabajo de investigación no encontré limitaciones que afecten su ejecución, sin embargo, se debe mencionar que para dicho trabajo se presentó situaciones como:

En primera instancia el apoyo económico que se requirió para viabilizar este proyecto y se ejecute satisfactoriamente, fue solventado con mis recursos económicos.

Por otro lado, seguramente otras limitaciones fue obtener información de primera línea en el sentido que pudo haber sesgos de los sujetos sometidos a investigación, en la obtención de resultados limitantes en los encuestados, entrevistados en responder aspectos de la Gestión del Cambio en entornos de la Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional "Daniel Alcides Carrión" de Pasco.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes históricos

Según el plan estratégico de la UNDAC (2007) asume que, la educación universitaria es el pilar de la ciencia, tecnología y una estrecha relación con la sociedad y el sector empresarial.

La formación universitaria es la generadora de la investigación, desarrollo, de profesionales de calidad en todas sus disciplinas, valores y del conocimiento; impulsa la aparición de masas críticas interdisciplinarias; el impulso al desarrollo científico, de aprendizaje y contribuye en el avance tecnológico base fundamental del desarrollo industrial, formación de empresas, máquetin en el uso del sistema virtual en la actualidad, etc.

La educación superior universitaria en algunos países de Latinoamérica y el caribe predominan mucho la capacidad de investigación

CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA Una educación de calidad garantiza la formación del recurso humano necesario para

el desarrollo de la sociedad, asociado a las competencias requeridas en la actualidad. La calidad en la educación superior universitaria, se atribuye al compromiso de los involucrados en lograr la excelencia en el producto humano, sujeta a una evaluación permanente, organizada, interna o externa, para el mejoramiento continuo; manteniendo una estrecha relación entre las autoridades, personal docente, administrativo y estudiantes, para la continuidad de los procesos.

MARCO NORMATIVO DE LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA

La Constitución Política del Perú Art. 18, “La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística, la investigación científica y tecnológica”. “El Estado garantiza la libertad de cátedra y rechaza la intolerancia”. “Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la constitución y de las leyes”. Bajo este mandato, la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, trata de desarrollarse dentro del marco de la excelencia académica, la investigación y la transferencia tecnológica.

Cumpliendo 57 años desde su fundación el 12 de abril de 2022 la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión en la Región Pasco, siendo Pasco una región donde siempre se ha desarrollado la actividad minera y por lo tanto el crecimiento poblacional debido a la explotación de sus minerales, Y del mismo modo el auge económico y por ende el desarrollo tecnológico y la llegada de mano de obra calificada. La ciudad de Pasco también fue sintiendo la necesidad de la educación superior; fue así que el 16 de diciembre de 1960, la Unión Sindical Departamental de Trabajadores de Cerro de Pasco, acuerda gestionar la creación de una filial en Pasco de la Universidad Comunal del Centro, hoy llamada Universidad Nacional del Centro del Perú; constituyéndose un comité centrales Pro-Facultades Universitarias de Cerro de Pasco un día 03 de Enero

de 1961, contando con el apoyo de las instituciones importantes de esta ciudad, lográndose conseguir la filial de la Universidad Comunal del Centro con las facultades de Ingeniería de Minas y de educación el 07 de Mayo de 1961.

Sus primeros estudiantes fueron los trabajadores de las empresas mineras e hijos de la de la provincia de pasco de todos los estratos sociales, en un local del distrito de Chaupimarca. El 02 de enero de 1962 se promulga la ley de creación de la Universidad Comunal del centro N°138227 con el nombre de Universidad Nacional del centro del Perú, con sede en la ciudad de Huancayo, y su Filial en Cerro de Pasco. En el año 1963, se inicia las gestiones de independencia, incluyendo marchas de sacrificio por el pueblo a la capital ante el ministerio de educación, se organiza la Federación de Estudiantes Universitarios con el apoyo de diputados y senadores comprometidos con el pueblo de pasco, generando una presión política ante el congreso, la cual generó la creación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión el 23 de Abril de 1965 mediante la ley N°15527 con las Facultades de Ingeniería de Minas, Educación, Economía y Contabilidad, logrando ser con el tiempo el centro superior de estudios más importante de esta región. Teniendo un compromiso la universidad con el pueblo en los años 70, se establece la Proyección Social, para promover el desarrollo de la economía y la mejor calidad de vida a través de conferencias, cursos, seminarios, foros, asesoramiento y consultoría técnico profesional, entre otras actividades académicas y transferencias de conocimientos en el entorno de la sociedad. En el año 1973 debido al aumento de la población estudiantil se inicia la implementación de la infraestructura de la ciudad universitaria de Pucayacu y un año después en Julio de 1974, la universidad a través del ministerio de vivienda se adjudica un área de terreno de 4.26 has en la que actualmente se encuentra funcionando la ciudad universitaria de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión;

incrementándose a la vez el programa Académico de Zootecnia y la construcción del Laboratorio Central; en 1976 se crean dos nuevos programas de Geología y Enfermería. En el año 1981, se empieza la descentralización de la universidad, creándose el programa de zootecnia en la filial de Oxapampa en el periodo de gestión del Profesor Fernando Ramos Carreño, más adelante se crea otras Escuelas y Secciones en la Ciudad de Tarma, La Merced y Yanahuanca. En las gestiones de los rectores Norberto Gonzáles Peralta y José Yataco, se promueve la ampliación de nueva infraestructura en la ciudad universitaria de San Juan Pampa, y la creación de nuevas carreras profesionales. Con la nueva ley universitaria N°30220 la UNDAC asume el reto de cambios estructurales en el proceso de gestión, para lograr las metas del licenciamiento y acreditación universitaria, y la generación de nuevos conocimientos para el desarrollo de la región, el país y el mundo.

La Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, se encuentra ubicada en la parte central del Perú a 4382m.s.n.m. en la región Pasco provincia de Pasco distrito de Yanacancha ciudad de San Juan Pampa.

CAPITAL HUMANO La formación de recursos humanos en las actividades científicas y académicas propicia a los involucrados insertarse en la comunidad científica para fortalecer la renovación del conocimiento de acuerdo a la realidad en el presente, cuyos resultados repercuten en la sociedad.

CAPITAL PRODUCTIVO Y EXPERIMENTAL La Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, cuenta con Centros Experimentales y Centros Productivos, los cuales están siendo manejados por la facultad de ciencias agropecuarias, a través de sus escuelas de Zootecnia y agronomía respectivamente, en cuyos centros se fortalecen los conocimientos obtenidos en el aula desde la experimentación y aplicación. La universidad debe de desarrollar el conocimiento científico articulado con lo factico generando un producto con

formación integral y tecnología mejorada para transferirlas a la industria ganadera y agrícola con una calidad y responsabilidad social.

Blanca & Quintero (2006) en su tesis **“las innovaciones de las tecnologías de la información y la comunicación como factores motivadores del cambio organizacional”**. Tuvieron por objetivo analizar la influencia de las tecnologías y la comunicación en la motivación de los elementos organizacionales, para el Cambio y flexibilización del servicio requerido. Esto se logra haciendo uso de las nuevas tecnologías de información en el sistema organizacional. La investigación se realizó desde el marco del Pensamiento Sistémico y los instrumentos de investigación en este rubro. La Investigación es de carácter Exploratorio y Descriptivo. Exploratorio por que busca encontrar los obstáculos que evitan seguir avanzando en el dinamismo de la gestión de la organización.

Concluyen que con la introducción de las nuevas tecnologías hay un mejoramiento en la capacidad humana, con un cierto riesgo de algunos conflictos.

Montaña & Torres (2015) presentan la investigación: “Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. caso empresa sector financiero”. Buscan caracterizar la cultura organizacional de una empresa Financiera y proponer acciones de cambio organizacional siguiendo los lineamientos estratégicos establecidos por la Alta Dirección de dicha empresa.

Para esto, realizaron una revisión y actualización del estado de su Cultura Organizacional y Cambio Organizacional. Tomando como prioridad primeramente los mecanismos utilizados sobre cultura organizacional efectuado por el profesor Carlos Eduardo Méndez Álvarez. Luego de una revisión exhaustiva de los modelos de cambio organizacional y realidad de la empresa

elegida para el estudio, se adopta el Modelo ADKAR2 que consta de cinco fases: Conciencia del Cambio, Deseo, Conocimiento, Capacidad – Habilidad y Refuerzo.

Concluyendo que la empresa en estudio cuenta con una cultura alternativa de macrotendencia de formalización con gran valor en la interacción social, con una percepción equilibrada de las personas en las dos macrotendencias.

Esta estará operativa bajo la formalización de las normas con una política estructural y procedimental, con relevancia del personal involucrado en la gestión.

Bustos (2010) en su investigación denominada: “Propuesta acerca de cómo aumentar la competitividad de CAESCA S.A, a través del mejoramiento y fortalecimiento de la cultura de servicio”. Su objetivo fue el mejoramiento de la organización en la competitividad a través del fortalecimiento de la cultura de servicios, es mantener satisfecho a los clientes y a posibles cambios de mejora de la competencia.

Para determinar los posibles problemas del clima laboral en la empresa CAESCA S.A. aplicó una encuesta referente a los involucrados, cuyos resultados de este instrumento arrojaron una falta de comunicación, integración de trabajo en grupo, descuido administrativo del personal y medio ambiente adecuado.

Determinado las causales de los problemas, fue posible focalizar los elementos que influyen en la percepción y el desempeño de los funcionarios en su trabajo. Teniendo todos estos elementos, se planteó organizar un fortalecimiento en la cultura de servicios, para todos los funcionarios centrada en incorporación de vínculos emocionales con los clientes.

Morales (2015) En su tesis **“Problemática en la gestión educativa de la Facultad de Ciencias Administrativas de una universidad pública en el marco de la auditoría académica”**. En su investigación tuvo como objetivo estudiar la problemática de la gestión educativa de la Facultad de Ciencias Administrativas de una Universidad Pública en el marco de la auditoría académica. Buscó hacer la implementación de una auditoría académica adecuada, con la finalidad de mejorar la Gestión educativa de la Facultad de Ciencias Administrativas de una Universidad Pública. Se tomó una muestra de 39 docentes y 305 alumnos, en total 344, de la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de Huamanga. Se aplicaron dos cuestionarios: uno sobre auditoría académica, compuesta de 17 ítems y tres dimensiones y otro para medir la variable gestión administrativa compuesta de 35 ítems correspondientes a tres dimensiones: Determinó que no existe una evaluación de la gestión educativa, debido al desconocimiento de los procesos y resultados de la gestión académica (Chi cuadrado $\chi^2 = 336,83$; p valor = 0,000). Asimismo, encontró que carece de un sistema de calidad y de procesos de auditoría académica (Chi cuadrado $\chi^2 = 64,95$ P valor= 0,00 < 0,05). Encontró que la Oficina de Control Interno no ha implementado una auditoría académica en la gestión educativa de la Facultad (Chi cuadrado $\chi^2 = 115,20$; P valor= 0,00 < 0,05). Del mismo modo comprendió que la falta de políticas, gestión de calidad y toma de decisiones sobre la mejora de la calidad en el área Académica de la Facultad de Administración, se mejorará con la implementación de una auditoría académica ($\chi^2 = 67,59$; P valor= 0,00 < 0,05). Concluyendo que, con el diseño e implementación de una auditoría académica adecuada se puede mejorar grandemente la gestión de la calidad educativa de esta facultad

de ciencias administrativas de una universidad pública. ($\chi^2 = 567,231$ p valor = 0,00).

Abanto (2011) en su **“plan de mejora del servicio educativo mediante el uso de herramientas de calidad en una institución privada de nivel medio”**. En esta investigación El autor propone un sistema de mejora continua mediante el uso de herramientas de calidad en una institución educativa de nivel socioeconómico C y D. La investigación fue fructífera porque permitió analizarla mediante los resultados de un estudio de mercado del INEI de la cual se pudo identificar que los padres de familia de estos sectores socioeconómicos inscriben a sus hijos en centros educativos que lo puedan costear, decisión ocurrente en un 94% de las familias ubicadas en este sector. Por tal motivo se aplicó un cuestionario SERVQUAL a los padres de familia de los tres niveles escolares en forma aleatoria para medir detalladamente la calidad del servicio del centro educativo.

En la encuesta general se obtiene los siguientes resultados donde, los profesores obtuvieron un bajo puntaje, con un 12% de las preferencias de los padres de familia, debido a que los profesores no generan la empatía correspondiente con los alumnos, así como con los padres de familia, Pero que si hay una enseñanza satisfactoria; pero, también las encuestas arrojan un 52% que la indisciplina generada dentro de la institución educativa es provocada por los alumnos que vienen de otros colegios con problemas de conducta. y finalmente los padres de familia proponen hacer un cambio en cuanto a uso de las nuevas tecnologías.

Castillo (2016) en su tesis **“La gestión del cambio y la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ambo: año 2014”** tuvo como objetivo Establecer la relación de la Gestión del Cambio con la competitividad de servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ambo,

establece su investigación en una competitividad actualizada y en los nuevos conocimientos de las tecnologías de la información y la comunicación. La Municipalidad Provincial de Ambo consideró dentro de la Gestión del Cambio de Servicios Públicos a su Plan Estratégico como eje fundamental de gestión, herramienta mediante el cual se permite contrastar los resultados, verificar los objetivos planteados y la implementación de mecanismos de evaluación. Que el gobierno local comparta sus instalaciones con otros organismos, como los del estado, el sector privado, la Cooperación Técnica Internacional y la sociedad civil, acción posible de institucionalizar los procesos en espacios permanentes para facilitar la solución de los problemas del sector público. La Gestión del Cambio aplicada a la Municipalidad Provincial de Ambo pretendió mejorar la competitividad de los servicios públicos, a través de lineamientos de gestión con resultados competitivos en los servicios públicos, en beneficio de los usuarios.

Bustamante C. et al (2018) En su artículo **El desarrollo de habilidades gerenciales en la competitividad de servicios administrativos de carácter académico en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán De Huánuco.** Determinó como la aplicación de una buena Gerencia influye en la Competitividad de los Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, obteniéndose un coeficiente de correlación $r = 0,6678$, que refiere una significancia de 66,78% del desarrollo de Habilidades Gerenciales con relación a la Competitividad de Servicios Administrativos Académicos en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco. Otro de los objetivos específicos fue identificar las características que presenta el Desarrollo de Habilidades Gerenciales en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco. Los resultados obtenidos entre el personal administrativo y estudiantes para el nivel de desarrollo de capacidades son de un 17,81 %, y entre estudiantes y docentes es de un

49,80%, lo cual es aceptable para el nivel de desarrollo. El nivel de competitividad que desarrolla la UNHEVAL es regular; de acuerdo a los resultados por el que 37,65 % considera que es bueno, y un 28,14% responde que es pésima, con posibilidades de mejorar si se logra elevar el nivel de educación y competencia institucional a favor de los docentes y estudiantes.

2.2. Bases teóricas- científicas

T1: GESTION DEL CAMBIO: Es la razón de hacer cambios de objetivos, procesos y tecnologías en una empresa, siendo de vital importancia para estar acorde con un mercado competitivo. Para lo cual, es necesario que los involucrados estén comprometidos en la gestión del cambio.

El campo empresarial siempre está a la vanguardia de las necesidades del cliente. La continua renovación de la tecnología y la creación de nuevos hábitos de consumo del cliente ha constituido que el mundo empresarial se reinvente generando modificaciones en todos los ámbitos con la finalidad de alcanzar sus objetivos trazados.

De esta forma emerge la gestión del cambio, un enfoque sistemático que se usa para lograr la transformación de los objetivos, procesos y tecnologías correspondientes a la empresa. Tiene como propósito de insertar nuevos modelos de gestión de acuerdo a los avances tecnológicos y generar un clima de aceptación del personal involucrado con un mínimo de resistencia para lograr el éxito del objetivo de la empresa con un procedimiento estructurado., como se expresa en (conexionesan, 2019).

T2: LA CULTURA ORGANIZACIONAL: Según (Añez, 2006) manifiesta que la Cultura Organizacional es aquella que trata de mantener a todos los miembros de la organización con la misma visión, misión, valores, estructuras, normas, procedimientos, objetivos, comunicación, imagen, actitudes y respeto a las creencias, los cuales se reflejan en el desempeño laboral, la calidad del

producto y satisfacción del cliente. (Añez, 2006) cita a Serna (1997) quien considera que la cultura de una organización se refleja en el desempeño laboral en las diferentes áreas de la empresa. También la cultura organizacional se muestra en como los líderes de la empresa resuelven las estrategias planteadas mediante los lineamientos, y políticas generales que se establece en ella. Después de analizar y comparar las definiciones se observa que para definir la cultura organizacional es muy complejo porque cada autor tiene opiniones diferentes, debido a que este tema es muy amplio; pero se podría resumir en un conjunto de conceptos fundamentales como: estructura, misión y visión organizacional, valores y creencias compartidos por los miembros, normas y objetivos institucionales, procedimientos de trabajo, comunicación efectiva, imagen institucional y las actividades compartidas por los miembros de la organización, la cual encierra una definición muy completa de elementos de la cultura. Esta posición fue fundamental para que el autor busque en los profesores su posición frente a estos elementos y seleccionar cuales de estos se pueden aplicar en la cultura organizacional de la institución referente; los cuales llegan a ser determinantes para lograr los objetivos y cumplir con las expectativas de los involucrados, con la finalidad de alcanzar el éxito institucional en forma conjunta. Otros aspectos de la Cultura son sus características y como se presentan en las organizaciones, mediante las cuales una organización toma dimensión o como principios administrativos para mejorar los aspectos operativos de los individuos implicados, mediante el compromiso decidido, su identificación, la autonomía con la cual los individuos desarrollan sus actividades y decisiones, pleno apoyo para ejecutar y llevar a cabo sus labores, bajo la línea gerencial adoptado por los miembros directrices de la organización, tomándose en cuenta el manejo del trabajo en

equipo, los cambios continuos y la tolerancia de los trabajadores ante la presencia de los conflictos presentados en la organización.

T3: GESTION DEL CONOCIMIENTO: La gestión del conocimiento tiene muchas definiciones, pero también se puede definir como el empeño que pone una organización para adquirir, mejorar, organizar, distribuir y compartir el conocimiento entre todos los involucrados, con la finalidad de maximizarlo entre los comprometidos con la organización.

La gestión del conocimiento como instrumento de gestión nos permite mejorar la calidad de los aportes de una organización a la sociedad. Teniendo en cuenta los cambios globales en todos los sectores en la economía, las universidades como generadoras del conocimiento y de la formación de profesionales competentes, necesitan mantener estos recursos en una actualización continua de acuerdo a las necesidades y estar dentro del mundo competitivo según (Luna y otros, 2017) quienes citan a (Blázquez, 2011).

Y por eso Luna, Reyes, & Jiménez (2017) refieren que Las universidades, tienen la función de generar conocimientos. Las universidades públicas en México, son generadoras y aplicación del conocimiento, faltando darle valor a la importancia a las contribuciones que hace con la sociedad, a través de sus activos intangibles y fuente de ventajas competitivas, para estas instituciones.

La gestión del conocimiento se orienta a las formas como se obtiene el saber, como adecuarla y ponerlo a disposición de los demás y reutilizarla, derivándose de ella el capital intelectual. El seguimiento de este proceso permite que emerja y se transmita nuevos conocimientos, de manera que, en la medida que la estructura organizacional facilite la sincronía, cooperación y competitividad entre personas, promoviendo un entorno de innovación y creatividad en la gestión del conocimiento.

T4: **CAMBIO ORGANIZACIONAL:** es el proceso que se tiene que realizar desde sus inicios de acuerdo a la visión planteada, logrando establecer un equilibrio durante el proceso, hasta lograr el afiatamiento del proceso de cambio de la organización principalmente en los valores, la misión, el nuevo reglamento de la organización de funciones; relacionados con cambios tecnológicos como en la tecnología de la información y la comunicación y principalmente en el cambio de la cultura organizacional que cada integrante de asumir para lograr los nuevos retos de la organización según (Pacheco, 2012).

T5: **DIRECCION DE CALIDAD:** Tari (2000) Nos indica que La dirección de la calidad es un sistema que dirige e implementa la calidad en toda la organización empresarial con el objetivo de conseguir la calidad, con la finalidad de conseguir la mejora continua en todos los niveles organizativos mediante el uso de toda la disponibilidad de los recursos con el menor coste posible. De esta forma, con un sistema de planificación, organización y control de la calidad, consigue la mejora continua, no sólo de los productos, sino también de los procesos, mediante el compromiso de todos los integrantes de la empresa.

T6: **COMPETITIVIDAD DE SERVICIO:** La competitividad es el factor de mayor importancia en todas las organizaciones, corporaciones e instituciones educativas, donde se trata de ofrecer los mejores productos que respondan a las necesidades de la sociedad, desde el punto de vista industrial, de servicios o educativos, en el ámbito globalizado.

En estos últimos tiempos las organizaciones en general están obligadas a participar en una competencia con una mejora continua del valor del producto para satisfacer las necesidades de los clientes en el mercado.

T7: **CALIDAD DE SERVICIO:** Definir la calidad de servicio es difícil de llegar a un consenso, modo que cada autor tiene un diferente punto de vista que

no se puede llegar a un consenso de la definición de calidad; por ello tomaremos dos de ellos.

La calidad del producto es la capacidad de producir bienes económicos o de servicios, que satisfagan al cliente (Wilsoft, 2018) .

La calidad de la educación superior está ligada a los nuevos lineamientos internacionales, donde el reconocimiento y la acreditación estén relacionados con el aseguramiento de la calidad de servicio educacional que se brinde al cliente (futuro profesional) (Farias, 2016).

T8: PRODUCTIVIDAD: La productividad está relacionada entre la cantidad y calidad del producto, la calidad y cantidad de los insumos aprovechados con eficiencia en base a los recursos tecnológicos de producción.

2.3. Definición de términos básicos

¿Qué es cambio?: “Es un proceso inevitable dentro de la naturaleza que involucra el paso de una situación a otra diferente, lo cual afecta en forma significativa las formas establecidas de comportamiento” (Rosas, 2011).

Gestión del cambio: “Consiste en la toma de decisiones interconectadas entre sí que nos permitirá dejar una situación actual que no deseamos para llegar a otra más adecuada para nosotros y nuestros objetivos a corto, medio y largo plazo” según (Her, 2019).

Pero también Ruiz et al (1999) refiere que “La gestión del cambio es una labor muy compleja pues el cambio en sí es un proceso continuo, incesantemente está surgiendo imprevistos o fuerzas que obligan a “cambiar el cambio” p.5.

Modelo de gestión de cambio: que queremos cambiar y como antes de implementar nuestro propio modelo de gestión de cambio es esencial: “Que detectemos y analicemos lo que necesitamos cambiar.

Consiste en detectar los factores de cambio organizacional, aquellos factores que la empresa o el profesional piensa que están lastrando en su camino y que tienen que cambiar lo antes posible” (Deusto, 2018).

Planificación estratégica o fase de cambio. “Que hitos vamos a cubrir, cuando y que elementos necesitamos para abordar cada uno de los cambios. Tener en cuenta que aquí en adelante el cambio profesional y corporativo va ser continuo” (Deusto, 2018).

Elementos para la gestión de cambio en las organizaciones.

Elementos para cambios intangibles

Equipo: Los equipos de gestión deben ser seleccionados y organizados de acuerdo a las actividades a realizar desde el inicio del proceso de cambio, los cuales se encargarán de organizar lo administrativo, los perfiles y malla curricular y la implementación del desarrollo de la investigación (Deusto, 2018).

Comunicación: La estrategia de la comunicación entre los involucrados dentro de una organización debe de ser fluida para el buen desenvolvimiento productivo de la empresa (Deusto, 2018).

Cultura corporativa: la cultura corporativa está basada en la misión, visión y valores, creencias, disposiciones políticas que mayormente se presenta en entidades con fines de lucro.

Liderazgo organizacional: “Se tiene que crear un ambiente adecuado para el cambio. Este ambiente favorable viene determinado por la labor del líder. Es su obligación aprovechar las oportunidades, estimular las contribuciones individuales, animar a los equipos a ser creativos e innovar”, como lo menciona (Deusto, 2018)

Gestión del conocimiento: Con la globalización de los mercados las organizaciones, buscan fortalecer la gestión del conocimiento, a través de nuevos enfoques e interrelación de los involucrados en lo administrativo y

tecnológico con la finalidad de liderar la competitividad. En el entorno competitivo actual el sector productivo tiene que ir a la par con el avance tecnológico, económico y las nuevas necesidades de la sociedad en general, de forma más efectiva para competir en el mercado, logrando mantener al cliente satisfecho, el cual se logra cuando todos los integrantes de la empresa convergen con las políticas trazadas para lograr resultados positivos en la producción. (Hernández, 2014).

Gestión de recursos humanos: Es aquel que hecha andar a una organización, cuyo capital intelectual es la principal fuente de riqueza mediante el conocimiento, importante para la valorización de la empresa, son activos intangibles de una organización que en la actualidad es uno de los principales recursos generadores de riqueza como dice (Hernández, 2014).

El concepto de Capital Intelectual: Es la parte fundamental para el sostenimiento y desarrollo de una organización de toda índole, considerada como un activo intangible según (Hernández, 2014).

Gestión de la Información: Se define como un conjunto de hechos recolectados e implementados, relacionadas con las actividades de una determinada organización, organizados adecuadamente en una base de datos, cuyo propósito es dinamizar el desarrollo de sus actividades de acuerdo a su correspondencia. En la actualidad la gestión de la información es un recurso indispensable tan igual como los demás recursos, necesarios en la estructura de una empresa, con un funcionamiento que invite al usuario a darle uso. La información como un soporte de transmisión de conocimientos es un instrumento fundamental en las diferentes actividades del ser humano. La Gestión de la información es un proceso involucrado con la recolección, manipulación, tratamiento, depuración, conservación y acceso a la información adquirida de diferentes fuentes, así como el monitoreo de las preferencias del

cliente, la cual servirá como indicador en la toma de decisiones como lo indica (Hernández, 2014).

Utilización de las Tecnologías de la Información: El desarrollo y el conocimiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones a través del internet han mejorado enormemente los conocimientos, la producción y satisfacción al consumidor, así como las comunicaciones alrededor del mundo en el intercambio de conocimientos y nuevas tecnologías de producción para las diferentes necesidades requeridas por el cliente, haciendo uso de las diferentes plataformas virtuales que nos ofrece la tecnología digital.

Gestión de Calidad: La gestión de la calidad es el mejoramiento continuo en la eficacia y eficiencia desde el punto de vista organizacional y productividad de la empresa, de acuerdo a las necesidades del cliente y mantenerlos satisfechos. Mediante un control exhaustivo y planificado de los procesos se logrará mantener las capacidades y rendimiento actualizadas, sobre todo si se tiene en cuenta las exigencias del cliente por los servicios que recibe, teniendo en cuenta. Además, la calidad también se percibe en los atributos de satisfacción que se brinda como el marketing para alcanzar los mejores resultados de la organización. En la actualidad la ciencia avanza muy rápidamente, produciéndose de este modo un mejoramiento tecnológico continuo, donde la competencia tampoco se queda atrás en la mejora de sus productos, así como la evolución de nuevos valores, hábitos y costumbres del consumidor. Todo esto lleva a una tarea más difícil de mantener la preferencia del cliente con nuevas satisfacciones. Por esto, los sistemas de gestión de la calidad (SGC) también evolucionan, apuntando a una mejor visión del mercado, planeamiento estratégico, rediseño en los procesos del negocio de forma permanente. Cada organización tiene que apuntar en las expectativas del cliente en el mercado correspondiente que incursiona. Para que la organización logre

satisfacer las expectativas del cliente, ésta tiene que tener la dirección y los recursos humanos comprometidos, con una misión clara de la empresa en la prestación de los servicios, dotada con un SGC estructurada referente al rubro. La persona o personas quienes representan el liderazgo, crean las condiciones emotivas de manera que el personal se encuentre involucrado y comprometido y de esa manera el SGC funcione con eficiencia. La base de las normas de SGC, están constituidas bajo ocho principios de la gestión de la calidad, los cuales se derivan de las experiencias y conocimientos colectivos de los expertos internacionales, miembros del Comité Técnico responsable de la actualización de las normas en el ISO 9000 (Grande & Rentería, 2016).

Principios Básicos de la Gestión de la Calidad

- a. **Enfoque al cliente.** – “Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes” (Grande & Rentería, 2016, p 84).
- b. **Liderazgo.** – “Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización” (Grande & Rentería, 2016, p 84).
- c. **Compromiso del personal.** – “El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización” (Grande & Rentería, 2016, p 84).
- d. **Enfoque a procesos.** – “Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso” (Grande & Rentería, 2016,p 84).

- e. **Enfoque a la gestión.** – Tener claro los procesos de gestión de una organización en forma conjunta y contribuir en el éxito de sus objetivos.
- f. **Mejora continua.** – “La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta” (Grande & Rentería, 2016, p 84).
- g. **Toma de decisiones basada en hechos.** – “Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información” (Grande & Rentería, 2016, p 84).
- h. **Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.** –“Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor” (Grande & Rentería, 2016, p 84).

Beneficios que se obtiene al implantar un Sistema de Gestión de Calidad

A continuación, se presentan los siguientes beneficios como

1. “Fomentar una cultura de Calidad en el personal de la institución, avanzando de forma apreciable en la sustitución de una cultura burocrática a otra de gestión, orientada al servicio del cliente” (Espinoza, 2017, pp. 14-15).
2. “Involucrar a la organización en un proceso incesante de mejora continua, favorecido por la revisión del sistema por la dirección, que evalúa la eficiencia del sistema de la calidad” (Espinoza, 2017, pp. 14-15).
3. Del mismo modo También Espinoza (2017) nos dice que “La continua mejora de los servicios locales se manifiesta como una ventaja competitiva de una entidad frente a otras entidades públicas” (pp. 14-15).
4. Espinoza (2017) “Crear un clima favorable para la modernización de la Administración Pública en su sentido más amplio” (pp. 14-15).

5. “Racionalizar, simplificar y normalizar los procedimientos, eliminando trámites innecesarios que dificulten las relaciones de los clientes con la entidad” (Espinoza, 2017, pp.14-15).
6. “Asegurar la repetibilidad de las tareas, con independencia del tiempo transcurrido desde la implantación del procedimiento o del funcionario que las realice, y con ello garantizar la observación del precedente administrativo” (Espinoza, 2017, pp.14-15).
7. “Fijar objetivos en el corto, mediano y largo plazo, y efectuar un seguimiento periódico, corrigiendo las desviaciones detectadas” (Espinoza, 2017, pp. 14-15).
8. “Escuchar al ciudadano, facilitar la presentación de quejas y reclamaciones y preocuparse por orientar los servicios a sus necesidades” (Espinoza, 2017, pp.14-15).
9. “Mejorar la coordinación interna entre las áreas y fomentar el trabajo en equipo” (Espinoza, 2017, pp. 14-15).
10. “Formar a sus funcionarios y trabajadores, orientando su conocimiento a las necesidades de los puestos de trabajo y conservando los registros que lo acreditan” (Espinoza, 2017, pp. 14-15).

Gestión de procesos: La gestión de procesos es aquel que constituye el marco organizacional en el mejor aprovechamiento de los recursos y administración de gastos y el mejoramiento continuo de la organización, mediante una planificación y toma de decisiones mediante una debida gestión de procesos en general de la empresa, con una visión e interés siempre lineal y general, según (Maldonado, 2018). La mejora continua y eficaz se consigue con proyectos de mejora adecuados a la organización y gestionarlos con las herramientas correspondientes, tomando en cuenta las mejores decisiones ya tomadas por la empresa. La gestión de procesos debe ir de la mano con la

administración funcional, con una designación de responsables en las gestiones referentes de procesos, generando un valor y satisfacción del cliente. Determina qué los procesos se mantengan actualizados y rediseñados, con la prioridad de mantener planes de mejora respecto a los objetivos establecidos. Facilita la comprensión de los procesos de negocio, fortalezas y debilidades. En general la gestión de procesos se centra en el mejoramiento continuo, e innovación y en el resultado de cada proceso. (Maldonado, 2018).

La Competitividad en el Servicio digitales: Uno de los pilares fundamentales para mantenerse dentro de la competitividad de servicios, es el desarrollo de los servicios digitales y capacitación en forma corporativa de los involucrados dentro de una empresa con liderazgo y mejor servicio y actualización continua, denotando la diferencia y la preferencia de los usuarios.

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

La Gestión del Cambio influye significativamente en la Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco

2.4.2. Hipótesis específicas

1. La Gestión del Cambio se encuentra evaluada en escalas superiores a la escala normal en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco.
2. La Competitividad de Servicios Académicos se encuentra evaluada en escalas superiores a la escala de evaluación en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco.
3. Los modelos de Gestión del Cambio permitirán mejorar los niveles de Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela

2.5. Identificación de variables

2.5.1. Variable independiente

Gestión del cambio

2.5.2. Variable dependiente

Competitividad de Servicios Académicos

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Tabla 1. Definición Operacional de Variables

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión del cambio	La gestión del cambio en la educación superior es la capacidad de asimilarse a los procesos de cambio continuo de los servicios, generando condiciones favorables al usuario. En las organizaciones educativas el Cambio es la respuesta a los desafíos y las necesidades que se debe afrontar con rapidez.	D1: Gestión del cambio	1. La cultura organizacional.
			2. Gestión del conocimiento.
		D2: Cultura corporativa	3. El cambio organizacional.
			4. Cambios intangibles
D3: Comunicación Digital	5. Equipos de rendimiento		
	6. Niveles de comunicación interna		
	7. Cultura corporativa		
D4: Competitividad de servicios	8. Liderazgo organizacional		
	9. Gestión de recursos humanos.		
	10. El capital intelectual.		
D4: Competitividad de servicios	11. Gestión de la información.		
	12. Las tecnologías de la información.		
	13. Las plataformas digitales.		
D4: Competitividad de servicios	14. Dirección de calidad.		
	15. Competitividad de servicio.		
	16. Calidad de servicio.		

**Competitividad
de Servicios
Académicos**

D5: Toma de decisiones

- 17. Compromiso del personal.
- 18. Proceso de mejora continua.
- 19. Toma de decisiones basada en hechos.
- 20. Nivel de decisiones con eficacia.

D6: Gestión competitiva

- 21. Relaciones mutuas con los proveedores.
 - 22. Nivel de implantación de un sistema de gestión de calidad.
 - 23. Cultura de calidad en el personal de la institución.
 - 24. Gestión sostenible con el ciudadano.
 - 25. Gestión por procesos.
-

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

De acuerdo al propósito de la investigación por la naturaleza del objetivo formulado, el presente estudio está comprendido en una investigación aplicada, que permite resolver problemas relacionados directamente con la Gestión del Cambio en el entorno de la Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco.

3.2. Nivel de investigación

La investigación es de nivel relacional, Debido a que la gestión del cambio está asociada con la competitividad de los servicios académicos de la Escuela de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Pasco.

3.3. Métodos de investigación

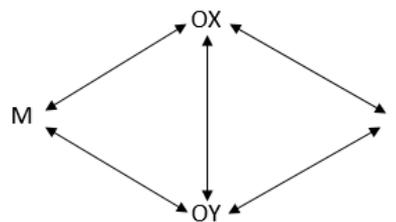
Método: Se utilizó un conjunto de métodos de forma independiente, de tal manera que coadyuven al desarrollo y fortalecimiento de la investigación, entre los principales métodos tenemos:

Descriptivo: Me permitió describir las características de la Gestión del Cambio, paralelamente de la Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco.

Inductivo-Deductivo. Inducimos que la Gestión del Cambio influye significativamente en forma directa en la Competitividad de Servicios Académicos, en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco. Y deducimos que los comportamientos de ambas se encuentran en un nivel adecuado.

3.4. Diseño de investigación

El proyecto se caracterizó por el diseño de causa y efecto, es decir que se determinó de qué manera la gestión del cambio influye en la competitividad de servicios académicos en la escuela de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.



M = Muestra de la población

O = observaciones o mediciones a obtener en cada una de las variables (X e Y)

I = Influencia entre ambas variables

X, Y = Representan las variables de investigación

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población está considerada por un número determinado de elementos (personas), por lo que se considera que es una población finita.

Tabla 2 Población de la Escuela de Ingeniería Ambiental

DIRECTIVOS-DOCENTES-ADMINISTRATIVOS-ESTUDIANTES	SUBTOTAL
Docentes Nombrados	11
Docentes Contratado	2
Personal Administrativo	1
Estudiantes	402
TOTAL	416

Fuente. dirección de asuntos académicos

3.5.2. Muestra

La muestra de la investigación fue determinada mediante la ecuación estadística para una población finita, que a pesar de ser pequeña se tiene la consideración que quienes tienen mayor conocimiento de la gestión de la escuela son mayormente alumnos del quinto ciclo al décimo ciclo, así como el personal docente y administrativo de la Escuela de Ingeniería Ambiental; por tal motivo se utilizó la ecuación

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

Con una población $N = 416$, un nivel de confianza del 95% y un Z calculado de 1,96, considerando un margen de error del 5% y una probabilidad de ocurrencia y no probabilidad de ocurrencia de un 50% cada uno, la cual nos determina una muestra de $n = 200$.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

Se aplicó la encuesta, esta técnica se destinó a recopilar información que se aplicó al estudio que se propuso analizar una investigación entre la gestión del cambio y la competitividad de servicios académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco.

3.6.2. Instrumentos

Como instrumento se aplicó un cuestionario de 25 preguntas cerradas aplicadas a alumnos, docentes y administrativos de la Escuela de Ingeniería Ambiental.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

La validez y la confiabilidad son dos conceptos interrelacionados, fundamentales para un buen desarrollo de la investigación. “En el enfoque cuantitativo, responde al aseguramiento de la precisión y generalización de resultados, así como a las posibilidades de su replicabilidad tanto interna como externa” según (Mata, 2020,s.p.).

3.7.1. Validación

La validación del instrumento usado en la presente investigación está conformada por una validez cualitativa la cual es evaluada por tres expertos y una validez cuantitativa al agruparse los ítems del instrumento en seis dimensiones con un total de veinticinco ítems garantizando una validez de constructo.

“La validación de instrumentos, es considerada, por el alcance de su rigor científico, un tipo de estudio con sus característica y procedimientos. Este trabajo tiene como finalidad proponer una metodología para la validación de un instrumento científico” como lo menciona (López et. al, 2019, pp. 441-450).

La validación de los instrumentos se hizo mediante la evaluación y opinión de tres expertos, los cuales dan opinión favorable con resultados de cada experto dados de la siguiente manera:

Dr. Rodolfo Amancio Valdiviezo Echevarría quien asigna un porcentaje de 98% de validación.

Dr. Hitlser Juan Castillo Paredes con una validación de 97 %

Dr. Julio Alejandro Marcelo Ames con una aprobación de 98% validable

3.7.2. Confiabilidad

“En la investigación cuantitativa, la confiabilidad de un instrumento responde a la estabilidad de los datos obtenidos y la anulación de riesgos de variación entre los distintos casos y momentos de aplicación” (Mata, 2020, sp.).

En el caso de estudios cuantitativos de tipo no experimental como las ciencias sociales y la educación, donde se aplica técnicas como la observación o la encuesta, el diseño de cuestionarios y aplicación de métodos estadísticos, “la confiabilidad de los instrumentos se concentra particularmente en los criterios que orientan la elaboración de los instrumentos, siendo fundamental su relación de coherencia respecto al diseño de la investigación y al problema de estudio” como lo manifiesta (Mata, 2020, sp.).

Para determinar la fiabilidad de los instrumentos se hace uso del coeficiente alfa de Cronbach usado para la evaluación de instrumentos con opciones politómicas, como la que se tiene en nuestro instrumento cuyo resultado de fiabilidad está dentro de los valores de 0 y 1. Una interpretación de fiabilidad es como el que se muestra en el siguiente cuadro

RANGOS	MAGNITUD
0,81-1,00	Muy alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Moderada
0,21-0,40	Baja
0,01-0,20	Muy Baja

Nuestra prueba piloto de confiabilidad se desarrolla con una encuesta a 10 personas, cuyos resultados se muestran a continuación.

**Resumen de procesamiento de
casos**

	N	%
Casos Válido	10	100,0
Excluido	0	,0
Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	25

El Alfa de Cronbach nos muestra una alta fiabilidad con un rango de 0,865 lo cual muestra que la encuesta es aplicable.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

3.8.1. Tabulación de datos

Los resultados obtenidos se almacenaron en una base de datos del Software estadístico SPSS, que posteriormente se tabularon para cada uno de los indicadores en sus respectivos cuadros e interpretación. Y luego se hizo la prueba del chi-cuadrado para determinar la validez de las hipótesis y su interpretación.

3.8.2. Representación gráfica

En la investigación de la Gestión del Cambio en la competitividad de los servicios Académicos se hicieron una representación mediante tablas y graficas de torta.

3.9. Tratamiento estadístico

Para el tratamiento estadístico se utilizó la estadística básica y la estadística inferencial. La estadística Básica se utilizó para la elaboración de tablas y figuras en función de los resultados del instrumento, esto nos permitió un posterior análisis, interpretación y construcción de las conclusiones respectivamente. Y la estadística inferencial nos permitió establecer los niveles de influencia o la relación que existe entre las variables de investigación; se utilizó pruebas de bondad como el coeficiente de Pearson, chi cuadrado.

De igual manera se hizo uso de tablas de datos comparativos.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Para el desarrollo del presente proyecto se tuvo en cuenta las normas éticas de investigación científica, fundamentalmente de la asociación de psicólogos de américa APA versión 7, de igual manera se respetó el reglamento de grados de doctorado de la UNDAC. En este aspecto se trabajó con las normas de la ética en la investigación científica.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Después de haber elaborado la encuesta, validada y probada su confiabilidad; se procedió a su aplicación a una muestra de 200 personas entre alumnos (desde el V ciclo al X ciclo), docentes y personal administrativo de forma anónima y virtual, haciendo uso del WhatsApp y el correo electrónico a la cual se dio el tiempo prudencial de 15 días para responder la encuesta y luego se procesó mediante una base de datos en una hoja de cálculo Excel, la cual se trasladó a la tabla de frecuencias del Software estadístico SPSS.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Sobre la Variable independiente de la gestión del cambio

Tabla 3. El Nivel de Cultura Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	12	6,0	6,0	6,0
	REGULAR	165	82,5	82,5	88,5
	BUENO	21	10,5	10,5	99,0
	MUY BUENO	2	1,0	1,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Interpretación: De la gráfica 1 se puede observar que el 82,5% de los encuestados manifiestan que el nivel de cultura organizacional es regular y un 6% refiere que es malo. Comparando ambos resultados podemos decir que la mayoría considera que el nivel esta para mejorar.

Tabla 4. El Nivel de Gestión del Conocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	21	10,5	10,5	10,5
	REGULAR	117	58,5	58,5	69,0
	BUENO	61	30,5	30,5	99,5
	MUY BUENO	1	,5	,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Interpretación: En la presente encuesta el nivel de gestión del conocimiento presenta una aprobación de 58,50% como satisfacción regular y con un 10% de desaprobación con el calificativo de malo como se aprecia en la gráfica 2.

Tabla 5. El Nivel de Cambio Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PESIMO	5	2,5	2,5	2,5
	MALO	39	19,5	19,5	22,0
	REGULAR	135	67,5	67,5	89,5
	BUENO	19	9,5	9,5	99,0
	MUY BUENO	2	1,0	1,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Interpretación: En la pregunta ¿Cuál es el nivel del cambio organizacional?, los encuestados responden con la respuesta de pésimo el 2,5%, con la respuesta de malo el 19,5%, con la respuesta de regular el 67,5%, con la respuesta de bueno el 9,5% y con la respuesta muy bueno el 1,0% como se aprecia en la tabla 5.

Tabla 6. El Nivel de Frecuencia de los Cambios Intangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PESIMO	11	5,5	5,5	5,5
	MALO	48	24,0	24,0	29,5
	REGULAR	124	62,0	62,0	91,5
	BUENO	15	7,5	7,5	99,0
	MUY BUENO	2	1,0	1,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Interpretación: En la pregunta ¿Cuál es el nivel de frecuencia de los cambios intangibles? El 5,5% refiere que es pésimo, el 24% que es malo, el 62% que es regular, el 7,5% bueno y el 1% que es muy bueno, en general se puede decir que los cambios intangibles están en un nivel medio.

Tabla 7. El Nivel del Equipos de Rendimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	16	8,0	8,0	8,0
	REGULAR	137	68,5	68,5	76,5
	BUENO	47	23,5	23,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Interpretación: Referente a la pregunta ¿cuál es el nivel del equipo de rendimiento? 137 encuestados responden que es regular, 47 indicaron que el nivel es bueno y 16 que el nivel es malo, considerándose que el nivel del equipo de rendimiento es regular.

Tabla 8. El Grado de Comunicación Interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PÉSIMO	1	,5	,5	,5
	MALO	14	7,0	7,0	7,5
	REGULAR	148	74,0	74,0	81,5
	BUENO	36	18,0	18,0	99,5
	MUY BUENO	1	,5	,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a lo que podemos observar en la tabla 8 respecto a la pregunta sobre el grado de comunicación interna en la Escuela de Ingeniería Ambiental sólo 1 responde que es pésimo, 14 malo, 148 encuestados refieren que es regular, 36 responden que es bueno y 1 que es muy bueno; en general la mayoría de los encuestados indican que es regular la comunicación interna.

Tabla 9. El Nivel de Desarrollo de Cultura Corporativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	36	18,0	18,0	18,0
	REGULAR	121	60,5	60,5	78,5
	BUENO	41	20,5	20,5	99,0
	MUY BUENO	2	1,0	1,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Interpretación: El desarrollo de la cultura corporativa mostrada en la tabla 9, demuestra un alto número de encuestados que considera que está en un nivel regular en la Escuela de Ingeniería Ambiental, pero que sin embargo también hay un número considerable (36) de encuestados que considera que el nivel de este indicador es malo

Tabla 10. El Nivel de Desarrollo de Liderazgo Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	28	14,0	14,0	14,0
	REGULAR	138	69,0	69,0	83,0
	BUENO	33	16,5	16,5	99,5
	MUY BUENO	1	,5	,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Interpretación: En cuanto al desarrollo del liderazgo organizacional sólo un encuestado indica que es bueno, mayormente creen que el liderazgo no es bueno ni malo considerándose como regular; pero que también hay un número de 33 encuestados que consideran que es bueno y 28 que el liderazgo es malo, como se observa en la tabla 10.

Tabla 11. El Nivel de Desarrollo de la Gestión de Recursos Humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	5	2,5	2,5	2,5
	REGULAR	135	67,5	67,5	70,0
	BUENO	54	27,0	27,0	97,0
	MUY BUENO	6	3,0	3,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Interpretación: A la pregunta sobre el nivel de desarrollo de la gestión de recursos humanos 5 consideraron que es malo, 135 encuestados respondieron que es regular y la cuarta parte (54) de ellos respondieron que es bueno como se denota en la tabla 11.

Tabla 12. El Nivel de Desarrollo del Capital Intelectual que Posee

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	101	50,5	50,5	50,5
	BUENO	83	41,5	41,5	92,0
	MUY BUENO	16	8,0	8,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Interpretación: La respuesta de los encuestados a la pregunta sobre el nivel de desarrollo del capital intelectual que posee la Escuela de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Pasco 101 responde que es regular, 83 que es bueno y 16 que es muy bueno, lo que muestra que este nivel está en una buena perspectiva, como se verifica en la tabla 12.

Tabla 13. El Nivel de Desarrollo de la Gestión de la Información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	MALO	17	8,5	8,5	8,5
	REGULAR	127	63,5	63,5	72,0
	BUENO	56	28,0	28,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla 13 se aprecia que el nivel de desarrollo de la gestión de la información es muy regular para 127 encuestados y bueno para 56 de ellos y un 17 considera que es malo.

Tabla 14. El Nivel de la Aplicación de las Tecnologías de Información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
Válido	MALO	10	5,0	5,0	5,0
	REGULAR	75	37,5	37,5	42,5
	BUENO	68	34,0	34,0	76,5
	MUY BUENO	47	23,5	23,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Interpretación: A la consulta sobre el nivel de del uso de Las tecnologías de información los encuestados consideran que esta entre regular y muy bueno con opiniones casi parejas, con solo 10 encuestados que cree que es malo como vemos en la tabla 14.

Tabla 15. El Nivel de Utilización de las Plataformas Digitales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
Válido	MALO	11	5,5	5,5	5,5
	REGULAR	92	46,0	46,0	51,5
	BUENO	76	38,0	38,0	89,5
	MUY BUENO	21	10,5	10,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Interpretación: A la pregunta sobre el nivel de uso de las plataformas digitales 92 encuestados responden que es regular, 76 que es bueno, 21 muy

bueno y 11 que es malo ver tabla 15. En general que la utilización de las plataformas digitales se encuentra en un buen uso con tendencia a mejorar.

Sobre la variable dependiente de la competitividad de servicios académicos se tiene:

Tabla 16. *El Nivel de Desarrollo de la Dirección de Calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	19	9,5	9,5	9,5
	REGULAR	134	67,0	67,0	76,5
	BUENO	45	22,5	22,5	99,0
	MUY BUENO	2	1,0	1,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Interpretación: El nivel de desarrollo de la dirección de la calidad está catalogada como regular por la mayoría de los encuestados con 134 participantes en la Escuela de Ingeniería Ambiental como se observa en la tabla 16, pero también cuenta con 45 que creen que es bueno este nivel.

Tabla 17. *Los Niveles de Competitividad de Servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	34	17,0	17,0	17,0
	REGULAR	142	71,0	71,0	88,0
	BUENO	23	11,5	11,5	99,5
	MUY BUENO	1	,5	,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla 17 podemos observar que el nivel de competitividad de servicios es regular con 71% de los encuestados, pero sin embargo también cuenta con un 17% que lo considera malo y 1 muy bueno.

Tabla 18. El Nivel de Calidad de Servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	34	17,0	17,0	17,0
	REGULAR	144	72,0	72,0	89,0
	BUENO	21	10,5	10,5	99,5
	MUY BUENO	1	,5	,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Interpretación: Con respecto al nivel de calidad de servicios Tabla 18 se tuvo como regular con 144 participantes, pero también, 34 considera que es malo, bueno lo catalogan 21 y sólo 1 muy bueno.

Tabla 19. El Nivel de Compromiso del Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	16	8,0	8,0	8,0
	REGULAR	106	53,0	53,0	61,0
	BUENO	63	31,5	31,5	92,5
	MUY BUENO	15	7,5	7,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Interpretación: En cuanto al compromiso del personal que labora en la Escuela de Ingeniería Ambiental, los 106 encuestados consideran que es regular, 63 que el compromiso es bueno, 15 muy bueno y 16 que es malo, según la tabla 19.

Tabla 20. Los Niveles de Procesos de Mejora Continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PESIMO	5	2,5	2,5	2,5
	MALO	26	13,0	13,0	15,5
	REGULAR	130	65,0	65,0	80,5
	BUENO	31	15,5	15,5	96,0
	MUY BUENO	8	4,0	4,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Interpretación: Los encuestados, referente a la pregunta sobre los niveles de Mejora continua, 5 responden que es pésimo, 26 que es malo, 130 responde que es regular, 31 que es bueno y 8 que es muy bueno, en general está mejorando con tendencia a ser bueno como se refleja en la Tabla 20.

Tabla 21. *El Nivel de Toma de Decisiones Basadas en Hechos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	47	23,5	23,5	23,5
	REGULAR	129	64,5	64,5	88,0
	BUENO	22	11,0	11,0	99,0
	MUY BUENO	2	1,0	1,0	100,0
Total		200	100,0	100,0	

Interpretación: Referente al nivel de toma de decisiones basadas en hechos, 47 encuestados están descontentos e indican que es malo, 139 que señalan que es regular y solo 2 que es muy bueno.

Tabla 22. *El Nivel de Decisiones con Eficacia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	44	22,0	22,0	22,0
	REGULAR	132	66,0	66,0	88,0
	BUENO	23	11,5	11,5	99,5
	MUY BUENO	1	,5	,5	100,0
Total		200	100,0	100,0	

Interpretación: La percepción del encuestado referente al Nivel de Decisiones con Eficacia 44 manifiesta que es malo, 132 que es regular, 23 que es bueno y solo 1 que es muy bueno o excelente, esto también indica que este nivel está en proceso de mejora, como se muestra en la Tabla 22.

Tabla 23. El Nivel de Relaciones Mutuas con los Proveedores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	19	9,5	9,5	9,5
	REGULAR	148	74,0	74,0	83,5
	BUENO	31	15,5	15,5	99,0
	MUY BUENO	2	1,0	1,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Interpretación: En la Tabla 23 se denota que las Relaciones Mutuas con los Proveedores es regular con el 74%, bueno con el 15,5% y un 9,5%, considera que es malo y solamente el 1% indica que es muy bueno, lo que indica que esta relación también es regular; lo que se entiende que también se tiene que mejorar.

Tabla 24. El Nivel de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	43	21,5	21,5	21,5
	REGULAR	146	73,0	73,0	94,5
	BUENO	10	5,0	5,0	99,5
	MUY BUENO	1	,5	,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Interpretación: Para los encuestados que se muestran en la tabla 24 El Nivel de un sistema de Gestión de Calidad 43 expresa que es malo, 146 que es regular, un pequeño grupo de 10 indica que es bueno, lo cual nos indica que una regular cantidad de encuestados responde que no está bien por lo que se debe mejorar.

Tabla 25. El Nivel de Desarrollo de la Cultura de Calidad en el Personal de la Escuela de Ingeniería Ambiental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	12	6,0	6,0	6,0
	REGULAR	115	57,5	57,5	63,5
	BUENO	71	35,5	35,5	99,0
	MUY BUENO	2	1,0	1,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Interpretación: Referente a la Cultura de Calidad en el Personal de la Escuela de Ingeniería Ambiental 115 responde que es regular, 71 que es bueno con solo 12 que refieren que es malo, lo cual demuestra que en este caso la calidad del personal en la Escuela de Ingeniería Ambiental está en proceso de seguir mejorando.

Tabla 26. Nivel de Gestión Sostenible con el Ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PESIMO	9	4,5	4,5	4,5
	MALO	49	24,5	24,5	29,0
	REGULAR	84	42,0	42,0	71,0
	BUENO	50	25,0	25,0	96,0
	MUY BUENO	8	4,0	4,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Interpretación: con respecto al nivel de Gestión Sostenible con el ciudadano como se observa en la Tabla 26 si hay que mejorar ya que la percepción de los encuestados 49 indican que es malo, 84 que es regular, 50 que es bueno, pero que hay 9 que también revelan que esta gestión es pésima y que 8 también que es muy buena.

Tabla 27. El Nivel de Desarrollo de la Gestión por Procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	34	17,0	17,0	17,0
	REGULAR	103	51,5	51,5	68,5
	BUENO	62	31,0	31,0	99,5
	MUY BUENO	1	,5	,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Interpretación: Los resultados (Tabla 27) de la encuesta mostrada, en esta encuesta hay 34 respuestas que indican que es malo, 103 que es regular y 62 que es bueno, lo cual también podemos que mejorar respecto a proceso.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Prueba de hipótesis general

Formulamos las hipótesis estadísticas:

H₁: La Gestión del Cambio influye significativamente en la Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco.

H₀: La Gestión del Cambio no influye significativamente en la Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco.

Tabla 28. Tabla cruzada Gestión del Cambio, Competitividad de Servicios Académicos

			Competitividad de Servicios Académicos				
			Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Total
Gestión de Cambio	regular	Recuento	1	185	0	0	186
		Recuento esperado	,9	179,5	3,7	1,9	186,0
		% del total	0,5%	92,5%	0,0%	0,0%	93,0%
	Bueno	Recuento	0	8	4	0	12
		Recuento esperado	,1	11,6	,2	,1	12,0
		% del total	0,0%	4,0%	2,0%	0,0%	6,0%
	Muy bueno	Recuento	0	0	0	2	2
		Recuento esperado	,0	1,9	,0	,0	2,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	1,0%
Total	Recuento	1	193	4	2	200	
	Recuento esperado	1,0	193,0	4,0	2,0	200,0	
	% del total	0,5%	96,5%	2,0%	1,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	263,948 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	46,343	6	,000
Asociación lineal por lineal	109,073	1	,000
N de casos válidos	200		

a. 10 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Interpretación: De la tabla chi-cuadrado se observa que el nivel de significancia de la hipótesis general es $0,00 < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa La Gestión del Cambio influye significativamente en la Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco, por lo que la variable de la gestión del cambio se relaciona significativamente con la variable La Gestión del Cambio de los Servicios Académicos de la Escuela de Ingeniería Ambiental Pasco.

4.3.2. Prueba de Hipótesis específica 1

Formulación de las hipótesis estadísticas:

H₁: La Gestión del Cambio se encuentra evaluada en escalas superiores a la escala normal en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco.

H₀: La Gestión del Cambio no se encuentra evaluada en escalas superiores a la escala normal en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco.

Tabla 29. Tabla cruzada Dimensión Gestión del Cambio, Competitividad de Servicios Académicos

			Competitividad de Servicios Académicos				Total
			Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
Gestión del Cambio	Malo	Recuento	0	7	0	0	7
		Recuento esperado	,0	6,8	,1	,1	7,0
		% del total	0,0%	3,5%	0,0%	0,0%	3,5%
	regular	Recuento	1	173	2	0	176
		Recuento esperado	,9	169,8	3,5	1,8	176,0
		% del total	0,5%	86,5%	1,0%	0,0%	88,0%
	Bueno	Recuento	0	13	2	0	15
		Recuento esperado	,1	14,5	,3	,2	15,0
		% del total	0,0%	6,5%	1,0%	0,0%	7,5%
	Muy bueno	Recuento	0	0	0	2	2
		Recuento esperado	,0	1,9	,0	,0	2,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	1,0%
Total	Recuento	1	193	4	2	200	
	Recuento esperado	1,0	193,0	4,0	2,0	200,0	
	% del total	0,5%	96,5%	2,0%	1,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	210,754 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	28,086	9	,001
Asociación lineal por lineal	48,903	1	,000
N de casos válidos	200		

a. 13 casillas (81,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Interpretación: De la tabla chi-cuadrado se tiene que el nivel de significancia es $0,00 < 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alternativa. La Competitividad de Servicios Académicos se encuentra evaluada en una escala superior a la escala de evaluación en la

Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco, es decir que la dimensión Gestión del Cambio se relaciona significativamente con la variable dependiente la competitividad de servicios académicos en la escuela de Ingeniería ambiental de Pasco.

4.3.3. Prueba de Hipótesis específica 2

Formulación de las hipótesis estadísticas:

H₁: La Competitividad de Servicios Académicos se encuentra evaluada en escalas superiores a la escala de evaluación en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco.

H₀: La Competitividad de Servicios Académicos no se encuentra evaluada en escalas superiores a la escala de evaluación en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco.

Tabla 30. Tabla cruzada Cultura corporativa, Competitividad de Servicios Académicos

			Competitividad de Servicios Académicos				Total
			Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
Cultura corporativa	Malo	Recuento	0	1	0	0	1
		Recuento esperado	,0	1,0	,0	,0	1,0
		% del total	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%
	regular	Recuento	1	153	0	0	154
		Recuento esperado	,8	148,6	3,1	1,5	154,0
		% del total	0,5%	76,5%	0,0%	0,0%	77,0%
	Bueno	Recuento	0	39	4	1	44
		Recuento esperado	,2	42,5	,9	,4	44,0
		% del total	0,0%	19,5%	2,0%	0,5%	22,0%
	Muy bueno	Recuento	0	0	0	1	1
		Recuento esperado	,0	1,0	,0	,0	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%
Total	Recuento	1	193	4	2	200	
	Recuento esperado	1,0	193,0	4,0	2,0	200,0	
	% del total	0,5%	96,5%	2,0%	1,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	116,131a	9	,000
Razón de verosimilitud	25,838	9	,002
Asociación lineal por lineal	28,487	1	,000
N de casos válidos	200		

a. 14 casillas (87,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Interpretación: De la tabla de chi-cuadrado se tiene que el nivel de significancia es $0,00 < 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alternativa. La Competitividad de Servicios Académicos se encuentra evaluada a una escala superior a la escala de evaluación en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco

4.3.4. Prueba de Hipótesis específica 3

Formulación de las Hipótesis estadísticas:

H₁: Los modelos de Gestión del Cambio permiten niveles de Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco.

H₀: Los modelos de Gestión del Cambio no permiten niveles de Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco.

Tabla 31. Tabla cruzada Comunicación digital, Competitividad de Servicios Académicos

			Competitividad de Servicios Académicos				Total
			Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
Comunicación digital	Malo	Recuento	0	2	0	0	2
		Recuento esperado	,0	1,9	,0	,0	2,0
		% del total	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%
	regular	Recuento	1	109	0	0	110
		Recuento esperado	,6	106,2	2,2	1,1	110,0
		% del total	0,5%	54,5%	0,0%	0,0%	55,0%
	Bueno	Recuento	0	79	4	0	83
		Recuento esperado	,4	80,1	1,7	,8	83,0
		% del total	0,0%	39,5%	2,0%	0,0%	41,5%
	Muy bueno	Recuento	0	3	0	2	5
		Recuento esperado	,0	4,8	,1	,1	5,0
		% del total	0,0%	1,5%	0,0%	1,0%	2,5%
Total	Recuento	1	193	4	2	200	
	Recuento esperado	1,0	193,0	4,0	2,0	200,0	
	% del total	0,5%	96,5%	2,0%	1,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	85,241a	9	,000
Razón de verosimilitud	23,879	9	,004
Asociación lineal por lineal	19,063	1	,000
N de casos válidos	200		

a. 14 casillas (87,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Interpretación: Observando la tabla chi-cuadrado se tiene que el nivel de significancia $0,00 < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; Los modelos de Gestión del Cambio permiten niveles de Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco.

4.4. Discusión de resultados

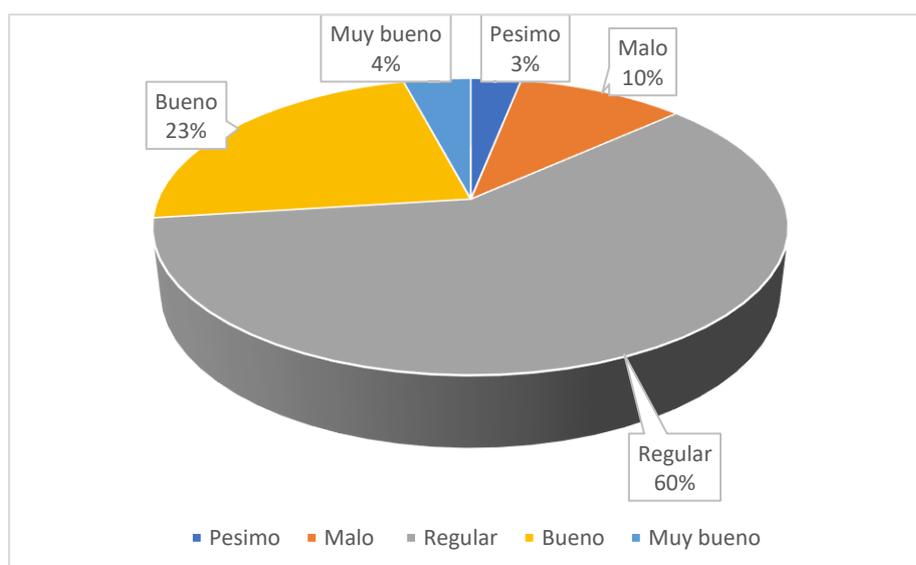
Respecto a la variable de la Gestión del cambio

El promedio general de la evaluación de la Gestión del Cambio conformada con tres dimensiones como Gestión del Cambio, Cultura corporativa y Comunicación Digital y sus respectivos indicadores mostrados en la tabla 1 mediante la encuesta realizada respecto a esta variable nos arrojó los siguientes resultados tabla 32.

Tabla 32. Valores Promedio sobre la Gestión del Cambio

Escala valorativa	Promedio	Porcentaje (%)
Pésimo	06	3
Malo	20	10
Regular	117	60
Bueno	45	23
Muy bueno	08	4

Gráfico 1. Respecto a la variable de la Gestión del Cambio



Interpretación. - En forma general y de acuerdo a los resultados obtenidos de cada pregunta de la encuesta sobre la gestión del cambio aplicada a los estudiantes, docentes y personal administrativo; un 3% indica que la gestión es pésima, el 10% que es mala, un 60% que es regular, un 23% que es buena y muy buena solamente un 4%, de lo cual se entiende que la gestión del cambio es regular con tendencias a mejorar como se puede observar en la gráfica 1.

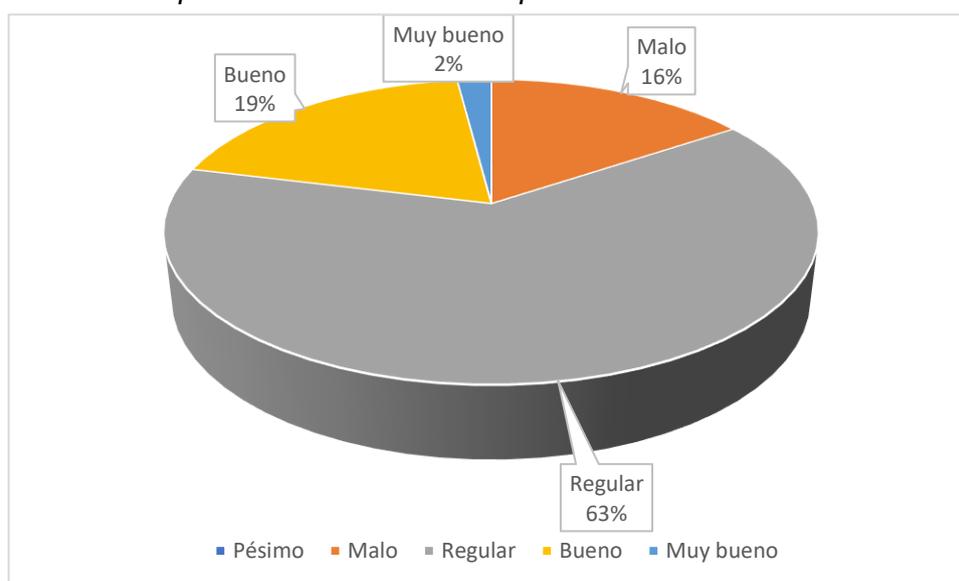
Respecto a la variable de la competitividad de servicios académicos

Del mismo modo el promedio general de la evaluación de la Competitividad de servicios académicos subdividida en las siguientes dimensiones: Competitividad de servicios, Toma de decisiones y gestión competitiva y sus respectivos indicadores mostrados en la tabla 1, cuyos resultados están en la tabla 27.

Tabla 33. Valores Promedio de la competitividad de servicios académicos

Escala valorativa	Promedio	Porcentaje (%)
Pésimo	0	
Malo	31	16
Regular	126	63
Bueno	38	19
Muy bueno	4	2

Gráfico 2. Respecto a la variable la Competitividad de Servicios Académicos



Interpretación. - En la gráfica 2 se puede observar que la competitividad de servicios académicos está estrechamente relacionada con la gestión del cambio con resultados casi similares, donde el 63% de los encuestados creen que la competitividad es regular, un 19% que es bueno y un 16% que es malo y solo un 2% que es muy bueno, mostrando que se tiende a mejorar si la gestión se mejora.

4.4.1. Modelo de gestión del cambio en la competitividad de los servicios académicos

Con el propósito de mejorar la gestión del cambio de la Escuela de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrón y de la misma institución en general, se plantea en primer lugar, trazarse el objetivo en base a la visión y la misión de la universidad con miras a alcanzar perspectivas regionales, nacionales o internacionales; una gestión bajo el liderazgo del director que ayude a los involucrados a enfocarse en un modelo de cambio para mejorar la competitividad de los servicios académicos desde lo administrativo en favor de los usuarios, mediante un proceso de sensibilización institucional para adoptar una cultura organizacional que favorezca el cambio de creencias, tradiciones, políticas, comportamientos, valores, mejora del conocimiento y uso de las TICs, eliminando todo tipo de resistencia e individualismos, en favor de la credibilidad y confianza de los usuarios; los cuales deben estar enmarcados dentro de las siguientes premisas:

- **Compromiso de cambio organizacional.** - Que los involucrados, personal docente y administrativo de la Escuela de Ingeniería Ambiental liderados por el señor director, tomen el nuevo modelo de gestión organizacional del cambio, involucrados en las mismas creencias, para lograr los objetivos de la competitividad de los servicios académicos.

- **La satisfacción de los usuarios.** - Con este modelo se busca lograr viabilizar la gestión, eliminando los procesos burocráticos, mejorando la confiabilidad del usuario, desde lo administrativo y con docentes capacitados y con el perfil correspondiente desde lo académico.

CONCLUSIONES

1. Teniendo en cuenta al objetivo general, se concluye que, de acuerdo a los resultados obtenidos, la competitividad de los servicios académicos está relacionados con la gestión del cambio con resultados mayoritarios en términos individuales y generales de regular, por lo que podemos determinar que la gestión del cambio influye significativamente en la competitividad de los servicios académicos de la Escuela de Ingeniería Ambiental.
2. Los resultados nos demuestran que las características de la *gestión del cambio*, a través de una adecuada cultura organizacional, mejora la motivación laboral, así como los cambios intangibles mediante el uso software como soporte tecnológico y mejorar el servicio académicos a los usuarios y pasar de significancia regular a buena y muy buena.
3. De acuerdo a los resultados obtenidos la competitividad de los servicios académicos está en un nivel regular.
4. Con respecto a la *cultura corporativa* se debe mejorar: el equipo de rendimiento conformado por el personal administrativo y personal docente, liderado por el director de la Escuela de ingeniería ambiental de la UNDAC, los valores compartidos alineados en el propósito de optimizar la gestión con confianza y respeto mutuo entre los miembros, y dispuestos a ser capacitados para adaptarse a los cambios actuales como es la virtualidad; del mismo modo se debe mejorar el nivel de comunicación interna entre los integrantes de la escuela de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión en general, a través de la motivación, haciéndolos participes y mejorando la relación mutua; también se debe mejorar el liderazgo organizacional mediante estrategias de mejora de los recursos y herramientas para viabilizar la información digital, a través de los recursos tecnológicos; y para todo esto se tiene que tener en cuenta el

mejoramiento del capital intelectual a través del desarrollo de las habilidades de todo el personal involucrado en beneficio de la escuela de ingeniería ambiental.

5. En la dimensión de la *comunicación digital* se debe mejorar en la gestión de la información, el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación, así como el uso de las redes sociales y las plataformas digitales como el Meet, Zoom y otros.
6. El mejoramiento de las tres dimensiones como la Gestión del Cambio, La cultura corporativa y la comunicación digital; influen en el mejor desempeño de la competitividad de servicios, Toma de decisiones y la gestión competitiva de los servicios académicos.

RECOMENDACIONES

1. En primer lugar, se debe mejorar las relaciones personales entre los involucrados mediante incentivos cognitivos y una buena empatía entre el director, el personal docente y administrativo para lograr los objetivos de la gestión.
2. Plantear una Gestión del cambio de la cultura organizacional previa sensibilización de los involucrados de la Escuela de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
3. Implementar recursos tecnológicos actualizados, para mejorar el conocimiento del capital humano mediante un aprendizaje continuo para lograr la mejora de la competitividad de los servicios académicos en la Escuela de ingeniería Ambiental.
4. Mejorar la gestión del cambio del capital intelectual como activos intangibles solidos mediante el cual se mejore los resultados en los servicios académicos.
5. Identificar los niveles de Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental.
6. Mejorar las propuestas de gestión para lograr elevar los niveles de competitividad de los servicios académicos de acuerdo a la visión a la que se apunta.
7. Proponer modelos de Gestión del Cambio para optimizar la Competitividad de Servicios Académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” de Pasco.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, J. (2011). *Plan de mejora del servicio educativo mediante el uso de herramientas de calidad en una institución privada de nivel medio*[Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional Universidad Nacional mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/299994>
- Añez, S. (2006). Cultura organizacional y motivación laboral de los docentes universitarios. *Centro de investigación de ciencias administrativas y gerenciales CICAG*. Obtenido de file:///C:/Users/andres/Downloads/431-Texto%20del%20art%C3%ADculo-861-1-10-20170911.pdf
- Blanca, I., & Quintero, P. (2006). *Las innovaciones de las tecnologías de la información y la comunicación como factores motivadores del cambio organizacional*[Tesis de grado, Universidad Central de Venezuela]. Repositorio institucional Universidad Central de Venezuela, Caracas, Venezuela. Obtenido de <https://docplayer.es/2617595-Las-innovaciones-de-las-tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion-como-factores-motivadores-del-cambio-organizacional.html>
- Burbano, L. (2001). La universidad como organización. *Escuela de administración de negocios*, 49. Obtenido de https://scholar.google.es/scholar?cluster=16334515539127657877&hl=es&as_sdt=0,5
- Bustos, A. (2010). *Propuesta acerca de cómo aumentar la competitividad de CAESCA S.A, a través del mejoramiento y fortalecimiento de la cultura de servicio* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio institucional, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/5419>

- Castillo, M. (2016). *La gestión del cambio y la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ambo: año 2014* [Tesis de Maestría, universidad de Huánuco]. Repositorio institucional, Universidad de Huánuco, Huanuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/392;jsessionid=BD63EF72865BAA23E45C7A173113B4BE>
- Conexionesan. (28 de octubre de 2019). Gestión del cambio: su importancia para una organización. Lima, Lima, Perú. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/10/gestion-del-cambio-su-importancia-para-una-organizacion/>
- Deusto. (28 de noviembre de 2018). Gestión del cambio organizacional. *Publica Tic*. Obtenido de <https://blogs.deusto.es/master-informatica/gestion-del-cambio-organizacional/?print=pdf>
- Farias, A. (2016). Propuesta de una definición de calidad para la universidad. *AScielo*, 4(3), 97-111. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322016000300009
- Gómez, L. (2011). Hacia una mejor calidad de la gestión educativa peruana en el siglo XXI. *Gestión Educativa*, 14(26), 39-49. Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/BIBVIRTUAL/Publicaciones/Inv_Educativa/2010_n26/a04.pdf
- Grande, H., & Rentería, L. (2016). *Modelo de fortalecimiento de la gestión en las instituciones educativas dominicas, fundamentado en la gestión de procesos para mejorar en la calidad educativa* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Lambayeque. Obtenido de <https://n9.cl/hcxqq>
- Her, G. (16 de Agosto de 2019). Una gestión del cambio organizacional efectiva.. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/una-gesti%C3%B3n-del-cambio-organizacional-efectiva-hernan-gorino/?originalSubdomain=es>

- Hernández, N. (27 de noviembre de 2014). Teoría de la gestión del conocimiento. *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-gestion-del-conocimiento/#autores>
- López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S., & Moisés, Q. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Scielo*, 48(2), 441-450. Obtenido de <https://acortar.link/sGmoSg>
- Luna, A., Reyes, R., & Jiménez, Y. (2017). Gestion Del Conocimiento En Universidades. *European Scientific Journal ESJ*, 54. Obtenido de <file:///C:/Users/andres/Downloads/8740-Article%20Text-25284-1-10-20170130.pdf>
- Maldonado, J. (2018). Gestión de Procesos. *ACADEMIA*. Obtenido de <https://n9.cl/0f1gk>
- Mata, L. (2020). Confiabilidad y validez en la investigación cuantitativa. *Investigalia*. Obtenido de <https://acortar.link/gCoFex>
- Montaña, A., & Torres, G. (2015). *Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambioi en las organizaciones. Caso empresasector financiero*[Tesis de grado, Universidad del Rosario]. Repositorio institucional, Universidad del Rosario, Bogotá . Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/10104>
- Morales, L. (2015). *Problemática en la gestión educativa de la Facultad de Ciencias Administrativas de una universidad pública en el marco de la auditoria académica*[Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4323>
- Mostajo, M. (2018). *La autoevaluación con fines de acreditación de la Escuela de Educación Inicial de la Facultasd de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal 2011-2012*[Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Lima. Obtenido de

https://node1.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/002/169/2169251.pdf_file.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=7PKKQ3DUV8RG19BL%2F20211002%2F%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20211002T172441Z&X-Amz-SignedHead

Pacheco, P. (4 de Julio de 2012). Gestión del cambio organizacional y resistencia al cambio. Un enfoque Hermenéutico. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-cambio-organizacional-resistencia-cambio-enfoque-hermeneutico/>

Tari, J. (2000). *La dirección de la calidad: Prácticas implantadas en las empresas certificadas* [Tesis doctoral, Universidad de Alicante]. Alicante. Obtenido de <file:///C:/Users/andres/Downloads/Tari-Guillo-Juan-Jose.pdf>

Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. (Enero de 2007). Plan estrategico 2007-2016. Pasco, Pasco, Perú. Obtenido de https://issuu.com/matematica-fisica/docs/plan_estrategico_undac

Vega, M-. (2002). Liderazgo y visión de la universidad. *Gestión del tercel milenio*(9). Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v05_n9/liderazgo_vision_universidad.htm

Vega, M. (2013). La universidad pública en sociedad del conocimiento. *QUIPUKAMAYOC*, 21(39), 75-85. Obtenido de <file:///C:/Users/andres/Downloads/21899.pdf>

Wilsoft. (2018). La competitividad empresarial. Obtenido de <http://www.wilsoft-la.com/la-competitividad-empresarial/>

ANEXOS

Anexo A

Instrumentos de recolección de datos

La presente encuesta tiene como objetivo mejorar la competitividad de servicios académicos en la escuela profesional de Ingeniería Ambiental UNDAC

Cuestionario

Instrucciones: Por favor le solicito tenga la gentileza de marcar con una (X) según corresponda., se trata de calificar la situación tal cual se presenta de acuerdo a su percepción. Esta encuesta es anónima.

Cómo evalúa usted los siguientes indicadores

1=Pésimo	2=mal o	3=Regular	4=Bueno	5= Muy bueno				
Ítems	Indicadores	Escala valorativa						
		1	2	3	4	5		
GESTIÓN DEL CAMBIO								
1	¿Cuál es el nivel de cultura organizacional?			X				
2	¿Cuál es el nivel de gestión del conocimiento?			X				
3	¿Cuál es el nivel de cambio organizacional?		X					
4	¿Cuál es el nivel de frecuencia de los cambios intangibles?		X					
5	¿Cuál es el nivel del equipo de rendimiento?			X				
6	¿Cuál es el grado de comunicación interna?			X				
7	¿Cuál es el nivel de desarrollo de cultura corporativa?			X				
8	¿Cuál es el nivel de desarrollo de liderazgo organizacional?			X				
9	¿Cuál es el nivel de desarrollo de la gestión de recursos humanos?			X				
10	¿Cuál es el nivel de desarrollo del capital intelectual que posee?				X			
11	¿Cuáles es el nivel de desarrollo de la gestión de la información?				X			
12	¿Cuál es el nivel de la aplicación de las tecnologías de información?			X				
13	¿Cuál es el nivel de utilización de las plataformas digitales?			X				
LA COMPETITIVIDAD DE SERVICIOS ACADÉMICOS								
14	¿Cuál es el nivel de desarrollo de la dirección de la calidad?			X				
15	¿Cuáles son los niveles de competitividad de servicios?			X				
16	¿Cuál es el nivel de calidad de servicios?			X				
17	¿Cuál es el nivel de compromiso del personal?				X			
18	¿Cuáles son los niveles de procesos de mejora continua?				X			
19	¿Cuál es el nivel de toma de decisiones basadas en hechos?			X				
20	¿Cuál es el nivel de decisiones con eficacia?			X				
21	¿Cuál es el nivel de relaciones mutuas con los proveedores?			X				
22	¿Cuál es el nivel de implantación de un sistema de gestión de calidad?			X				
23	¿Cuál es el nivel de desarrollo de la cultura de calidad en el personal de la Escuela de Ingeniería Ambiental?				X			
24	¿Cuál es el nivel de gestión sostenible con el ciudadano?				X			
25	¿Cuál es el nivel de desarrollo de la gestión por procesos?			X				

Anexo B

Procedimiento de validez y confiabilidad



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN



I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres del informante: Rodrigo Valdivia Escobedo

1.2. Grado Académico: Doctor en Administración

1.3. Cargo e institución donde labora: Docente de la Unidad de Posgrado - Ciencias Administrativas UNHEC

1.4. Título de Investigación: "Gestión del cambio y la competitividad de servicios académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Pasco - 2021"

1.5. Autor del Instrumento: Eleuterio Andrés Zavaleta Sánchez

1.6. Nombre del Instrumento: Gestión del cambio y competitividad de servicios

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Cumple su fin de determinar la competitividad de los servicios académicos					X
ACTUALIDAD	Adecuado a las nuevas tecnologías de información y comunicación.					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de competitividad.				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de competitividad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para determinar los aspectos del estudio					X
CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos					X
COHERENCIA	Hay una relación entre las dimensiones y los indicadores					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
PERTINENCIA	El instrumento mide los indicadores.					X

Modelo tomado del primer congreso nacional de educación (García, febrero 2018)

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 98%

IV. OPINION DE APLICACIÓN: Aplicarse

Lugar y fecha: 21/09/2021



Firma del evaluador



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FICHA DE OPINIO DE EXPERTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: Bastillo Parades Hitler Juan
- 1.2. Grado Académico: Doctor en Ciencias Biológicas
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente UNDA C
- 1.4. Título de Investigación: "Gestión del cambio y la competitividad de servicios académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de a universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Pasco-2021"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20 %	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Cumple con la finalidad de determinar la competitividad de los servicios académicos					X
ACTUALIDAD	Adecuado a las nuevas tecnologías de información Y comunicación.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para poder determinar los aspectos del estudio					X
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos					X
COHERENCIA	Hay una relación entre las dimensiones y los indicadores					X
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
Pertinencia	El instrumento mide los indicadores					X

Modelo tomado del primer congreso nacional de educación (García, febrero 2018)

- III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 97%
- IV. OPINION DE APLICACIÓN: Aplicable
- Lugar y fecha: 25/01/2021

Firma del evaluador



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FICHA DE OPINIO DE EXPERTOS DEINVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

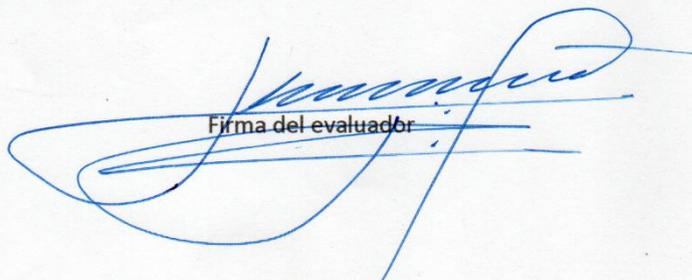
- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: Julio Alejandro Marcelo Amos
- 1.2. Grado Académico: Dr. en ciencias de la educación
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente UNDA C
- 1.4. Título de Investigación: "Gestión del cambio y la competitividad de servicios académicos en la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Pasco-2021"
- 1.5. Autor del Instrumento: Eleuterio Andrés Zavaleta Sánchez
- 1.6. Nombre del Instrumento: Gestión del cambio y competitividad de servicios

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20 %	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Cumple con la finalidad de determinar la competitividad de los servicios académicos					X
ACTUALIDAD	Adecuado a las nuevas tecnologías de información Y comunicación.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para poder determinar los aspectos del estudio					X
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos					X
COHERENCIA	Hay una relación entre las dimensiones y los indicadores					X
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
Pertinencia	El instrumento mide los indicadores					X

Modelo tomado del primer congreso nacional de educación (García, febrero 2018)

- III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 98 0/0
- IV. OPINION DE APLICACIÓN: Aplicable
- Lugar y fecha: 07/08/2021


Firma del evaluador

Anexo C

ARCHIVO N°4.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 25 de 25 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	var										
181	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	5	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4												
182	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3											
183	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2											
184	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	5	3	2	4	3	4	3	3											
185	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2											
186	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	5	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3											
187	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4											
188	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3											
189	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	5	3											
190	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4											
191	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3											
192	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3											
193	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	4											
194	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3											
195	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4											
196	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	2	4	2	5	3	2	3	3	3	4	3	3	3											
197	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4											
198	4	3	2	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	2	3	4											
199	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3											
200	3	3	3	3	4	3	2	3	5	4	3	4	5	3	4	2	4	2	3	3	3	2	4	3	3											
201																																				
202																																				
203																																				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON 06:59 8/03/2023

Base de datos de los encuestados

ARCHIVO N°4.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
4	P4	N Numérico	8	0	Cuál es el nivel de ...	(1, PESIMO...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	N Numérico	8	0	Cuál es el nivel ...	(1, PESIMO...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	N Numérico	8	0	Cuál es el grad...	(1, PESIMO...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	N Numérico	8	0	Cuál es el nivel ...	(1, PESIMO...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	N Numérico	8	0	Cuál es el nivel ...	(1, PESIMO...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	N Numérico	8	0	Cuál es el nivel ...	(1, PESIMO...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	N Numérico	8	0	Cuál es el nivel ...	(1, PESIMO...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	N Numérico	8	0	Cuáles el nivel ...	(1, PESIMO...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	N Numérico	8	0	Cuál es el nivel ...	(1, PESIMO...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	N Numérico	8	0	Cuál es el nivel ...	(1, PESIMO...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	N Numérico	8	0	Cuál es el nivel ...	(1, PESIMO...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	N Numérico	8	0	Cuáles son los ...	(1, PESIMO...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	N Numérico	8	0	Cuál es el nivel ...	(1, PESIMO...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	N Numérico	8	0	Cuál es el nivel ...	(1, PESIMO...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	N Numérico	8	0	Cuáles son los ...	(1, PESIMO...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	N Numérico	8	0	Cuál es el nivel ...	(1, PESIMO...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	N Numérico	8	0	Cuál es el nivel ...	(1, PESIMO...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	N Numérico	8	0	Cuál es el nivel ...	(1, PESIMO...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	N Numérico	8	0	Cuál es el nivel ...	(1, PESIMO...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	N Numérico	8	0	Cuál es el nivel ...	(1, PESIMO...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	N Numérico	8	0	Cuál es nivel de ...	(1, PESIMO...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	N Numérico	8	0	Cuál es el nivel ...	(1, PESIMO...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
26											
27											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON 07:00 8/03/2023

Resultados de las preguntas formuladas

Anexo D

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics Visor interface. The main window shows the results of a reliability analysis for a dataset named 'ConjuntoDatos1'. The analysis was performed on 'ALL VARIABLES'.

Fiabilidad
[ConjuntoDatos1]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
Excluido ^a	0		.0
Total	10	10	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.865	25

SAVE OUTFILE='C:\Users\andres\Desktop\Piloto de confiabilidad de instrumentos.sav' /COMPRESSED.

GET
FILE='C:\Users\andres\Desktop\Programación de frecuencias.sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos2 WINDOW=FRONT.
DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos1.

Resultados de la confiabilidad