



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de recursos humanos y calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 7012 “Jesús de La Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Administración de la Educación

AUTORAS:

Br: Delia Myriam Guevara Vargas

Br: Katia Gisella Contreras Salguero

ASESOR:

Dr. Epiquién Chanchahuana, Migdonio

SECCIÓN

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y calidad educativa

PERÚ - 2017

Página del jurado

Dra. Bertha Silva Narvaste
Presidente

Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
Secretaria

Dr. Migdonio Epiquién Chancahuana
Vocal

Dedicatoria

Dedico el éxito y la satisfacción de esta investigación a Dios, a mi esposo, a mis hijos y a mis padres que han estado conmigo, por su apoyo incondicional, su amor, alegría y ánimo contagioso, que no me dejaron desfallecer para así poder llevar a cabo la culminación de esta tesis.

Katia

A mis adoradas hijas Lucía y Natalia, por su comprensión, soporte y amor constante.

A mis hermanos como ejemplo de sacrificio y superación.

Delia

Agradecimiento

A mi esposo, a mis hijos y a mis padres por su apoyo constante y su cariño incondicional y a todas las personas que colaboraron con nosotras para la realización de este trabajo.

Katia

A Dios por darme la fortaleza para seguir adelante. A mi gran motivación, mis hijas Lucía y Natalia por impulsarme cada día.

A mi amiga Edith, por su amistad y palabras de aliento durante mis estudios.

Delia

Declaración de autenticidad

Nosotras Katia Gisella Contreras Salguero con DNI 09827624 y Delia Myriam Guevara Vargas con DNI 10332760, estudiantes del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada Gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo en la I.E. 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo del año 2014.

Declaramos bajo juramento que:

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

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

Chorrillos, setiembre 2015

Firma: _____

DNI. 09827624

Katia Gisella Contreras Salguero

Firma: _____

DNI. 10332760

Delia Myriam Guevara Vargas

Presentación

En cumplimiento las exigencias formales de la Universidad César Vallejo, presento a consideración de la ESCUELA DE POST GRADO la investigación titulada:

“Gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo en la I.E. N°7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo del año 2014”

Conducente a la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de la Educación. Esta investigación descriptiva correlacional genera un plan de investigación basado en la realidad problemática para dar respuesta a la mejora de la calidad educativa en relación a la gestión de recursos humanos, siendo éstos representados por los docentes quienes mediante un buen desempeño logran mejores aprendizajes de los estudiantes, que se reflejarán en los resultados de la evaluación censal, ganando el reconocimiento de la comunidad. Consideramos que los resultados alcanzados van a contribuir a tomar medidas correctivas que favorezcan a la mejora de la calidad educativa.

La investigación se inicia con la introducción donde se describe el problema de investigación, justificaciones antecedentes objetivos e hipótesis que nos dan el punto de partida a este trabajo, la segunda parte se denomina marco metodológico, la tercera describe los resultados, en la cuarta sección presentamos la discusión, en la quinta parte se presentan las conclusiones, en la sexta sección las recomendaciones, por último en la séptima parte las referencias bibliográficas, el artículo científico y los anexos.

El objetivo de la tesis es determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la institución educativa N°7012 “Jesús de la Misericordia”, del distrito de Surquillo durante el año 2014.

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

Autor

Índice

	Paginas
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figura	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	
Antecedentes	16
Fundamentación científico, técnico y humanístico de la variable calidad del servicio educativo	27
Justificación	34
1.1 Problema general	36
1.2 Hipótesis	37
1.3 Objetivos	37
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	40
2.2. Operacionalización de variables	40
2.3. Metodología	42
2.4. Tipos de estudio	43
2.5. Diseño de Investigación	44
2.6. Población, muestra y muestreo	45
2.7 Técnicas e instrumentos	46
2.8 Método de análisis e interpretación de datos	49
2.9 Aspectos éticos	49
III. RESULTADOS	
3.1 Resultados estadísticos	51

3.2 Contrastaciòn	60
3.3 Hipòtesis específica 1	61
IV. DISCUSIÓN	64
V. CONCLUSIONES	68
VI. RECOMENDACIONES	70
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	72
ANEXOS	77
Anexo 1. Matriz de consistencia	78
Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables	81
Anexo 3. Instrumento – Encuesta	84
Anexo 4. Certificado de validez	87
Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos	99
Anexo 6. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	103
Anexo 7. Artículo científico	104
Anexo 8. Declaración jurada de autoría y autorización	111
Anexo 9. Fotografías	112

Lista de tablas

	Páginas
Tabla 1. Tabla de operacionalización de la gestión de recursos humanos	41
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la calidad del servicio educativo	42
Tabla 3. Población, muestra y muestreo	45
Tabla 4. De la validez del instrumento, se validó a través de juicios de expertos, obteniendo los resultados conforme se indica en los documentos adjuntos.	48
Tabla 5. Procesamiento de casos usando el estadístico Alfa de Cronbach	48
Tabla 6. Estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach	48
Tabla 7. Distribución de la muestra por grado	51
Tabla 8. Distribución de la muestra por sexo	52
Tabla 9. Distribución porcentual del nivel de gestión de recursos humanos	53
Tabla 10. Distribución porcentual del nivel de la calidad del servicio educativo.	54
Tabla 11. Distribución de frecuencias entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo.	55
Tabla 12. Distribución de frecuencias entre la planificación de los recursos humanos y la calidad del servicio educativo.	56
Tabla 13. Distribución de frecuencias entre la calidad del servicio educativo y la organización de los recursos humanos.	57
Tabla 14. Distribución de frecuencias entre la administración de los recursos humanos y la calidad del servicio educativo.	59

Tabla 15. Grado de correlación y nivel de significación entre la variable gestión de recursos humanos y calidad del servicio educativo.	60
Tabla 16. Grado de correlación y nivel de significación entre planificación de los recursos humanos y la variable calidad del servicio educativo.	61
Tabla 17. Grado de correlación y nivel de significación entre la organización de los recursos humanos y la variable calidad del servicio educativo.	62
Tabla 18. Grado de correlación y nivel de significación entre y la administración de los recursos humanos y la variable calidad de servicio educativo.	63

Lista de figura

	Páginas
Figura 1. Distribución de la muestra por grado	51
Figura 2. Distribución de la muestra por sexo	52
Figura 3. Nivel de gestión de recursos humanos	53
Figura 4. Nivel de la calidad del servicio educativo	54
Figura 5. La calidad del servicio educativo y la gestión de recursos humanos	55
Figura 6. La calidad del servicio educativo y la planificación de los recursos humanos	56
Figura 7. La calidad de servicio educativo y la organización de los recursos humano	58
Figura 8. Calidad del servicio educativo y la administración de los recursos humanos	59

Resumen

A continuación, presentamos una síntesis de la investigación gestión de recursos humanos y calidad del servicio educativo en la institución educativa N^a 7012 "Jesús de la Misericordia" del distrito de Surquillo en el año 2014. Contamos con un total de 22 personas entre personal docente y administrativo por ser una institución educativa que cuenta solo con el nivel primario por eso se considera la muestra representativa en su totalidad.

El objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la población constituida como muestra estudiada. La investigación es de tipo básico, el nivel es descriptivo correlacional y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por un total de 22 un total de docentes por ser una institución educativa que cuenta solo con el nivel primario, por eso se considera la muestra representativa en su totalidad, Surquillo 2014.

Para recolectar los datos se utilizó el instrumento que es el cuestionario, que comprende un conjunto de ítems aplicados a la muestra, el procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 23).

Realizado el análisis descriptivo y la correlación a través del coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de $Rho=0,451$, interpretándose que existe una moderada relación entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula por lo tanto los resultados señalan que existe relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos con la calidad del servicio educativo.

Palabras claves: Planificación, organización, administración, metas educativas, desempeño docente, docente innovador.

Abstract

Here is a summary of the research of human resources management and quality of the education service in the educational institution no. 7012 Jesus of mercy "from the District of Surquillo in 2014. We have a total of 22 people among teaching staff and administrative for being an educational institution which only has primary level, that is considered the representative sample in its entirety.

The objective of the research was to determine the relationship between the relationship between human resources management and the quality of the educational service of the population constituted as a sample. The research is basic type, the level is descriptive correlational and the design used is not experimental, cross-cut. The sample was comprised of a total of 22 people, including teachers and administrative for being an educational institution which has only primary level, that is considered the representative sample in its entirety, Surquillo 2014.

To collect the data, we used the instrument which is the questionnaire, which includes a set of items applied to the sample, data processing was performed using the software SPSS (version 23).

Made descriptive analysis and correlation of Spearman Rho coefficient, with a result of $Rho = 0,451$, interpreted that there is a moderate relationship between the variables, with a $p = 0.00$ ($p < 0.05$), with which the null hypothesis is rejected so the results indicate that there is direct and meaningful relationship between the human resources management with the quality of the education service.

Key words: planning, organization, management, educational goals, teaching performance, teaching innovator.

I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones educativas públicas en nuestro país presentan serias deficiencias en cuanto a un servicio educativo de calidad por eso surge la pregunta de cómo podemos seleccionar recursos humanos que permitan un trabajo en equipo profesional y sólido que lleven a mejorar los aprendizajes de los estudiantes por ser un claro indicador de la calidad educativa.

Para esto se debe considerar una eficiente gestión del director, iniciando por la elaboración de los documentos de gestión, donde se plasman con claridad los objetivos y las acciones a tomar reflejados en la misión y visión de la institución educativa, y donde participan directamente el personal docente siendo una obligatoriedad tomar parte en la elaboración de los documentos de gestión, lo cual resulta muy eficaz ya que dichos documentos serán del uso y conocimiento de todo el personal y no estarán etiquetados en lugares aislados fuera del alcance de los docentes.

El director es un agente motivador importante para el cumplimiento del plan de recursos humanos dando a conocer las normas de selección, y posibilidades de tener al mejor personal docente en favor de nuestros estudiantes y del proceso de enseñanza – aprendizaje, brindándoles seguridad, materiales didácticos estructurados, capacitación permanente a través de los GIAS, un favorable clima institucional y un agradable ambiente de trabajo.

Asimismo el director debe mantener la capacidad e idoneidad del personal docente, necesarios para la buena atención de los Padres de Familia y sus requerimientos en la Institución Educativa N° 7012 “Jesús de La Misericordia”, permitiendo la atención a la comunidad y un buen resultado del proceso de aprendizaje de los estudiantes, lo cual se evidenciará en el rendimiento escolar y en las evaluaciones del Ministerio de Educación (ECE), mejorando el desempeño docente, con un estudio continuo cuyo camino es la mejora permanente del ser humano como persona.

En la institución educativa 7012”Jesùs de la Misericordia”, se necesita un constante monitoreo en el marco del buen desempeño docente con las metas claras, como la implementación del aula de CRT, para el taller de robótica, la instalación de una biblioteca, mejorar el equipo de sonido, seguir manteniendo a

la banda de música en buen estado, pues nos representa en desfiles y actuaciones; todas estas acciones bajo el cumplimiento de la ley en cuanto a participación de docentes y padres de familia, por comisiones que se constituyen para una mejor organización.

Es imprescindible considerar que la armonía de la comunidad educativa, es decir el clima institucional es un logro de gestión del director con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales y relacionar a la escuela con la comunidad, es por eso que en la I.E. N^o 7012 prima este objetivo, compartiendo la tarea con la plana docente que gestiona los aprendizajes en las aulas haciendo partícipes a sus padres de familia mejorando así el rendimiento académico, el servicio y la calidad educativa.

Es por ésta razón que se considera que la gestión de recursos humanos llevarán a desarrollar la calidad del servicio educativo de esta institución educativa, permitiéndole así lograr sus metas con claridad, trabajar en equipo, mejorar el clima institucional, involucrar a los padres de familia en el aprendizaje de sus hijos, tener mejor prestigio ante la comunidad, participar de manera activa con los aliados estratégicos de la comunidad, como son la parroquia, el centro de salud, la comisaría, la municipalidad e instituciones educativas aledañas que pertenecen a una misma red educativa.

Antecedentes

Antecedentes nacionales

Bedoya (2003), El presente trabajo de tesis denominado “La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas” desarrollado en Lima el año 2003 tiene como objetivo general: Analizar las teorías y enfoques sobre la concepción de la función de recursos humanos (RRHH) y su relación con la gestión de la evaluación de su desempeño en la empresa competitiva. Siendo sus objetivos específicos: Establecer los criterios para alinear la función de RRHH y los programas de gestión de desempeño con los criterios claves organizativos de una empresa. Examinar y precisar el rol del gerente de recursos humanos en los planes estratégicos de gestión y de desempeño en una empresa

competitiva. Considerando las siguientes conclusiones: Diseñar programas de capacitación y desarrollo y evaluar sus resultados. Retroalimentar al personal señalándoles sus logros. Determinar el tipo de personas que pueden dar mejores resultados dentro de la organización. Su finalidad es dar a conocer que mediante una selección rigurosa del personal de la empresa esta puede generar mejores resultados tanto de ganancias como de prestigio lo cual va a elevar la estima del personal que conlleva a mejorar significativamente su trabajo siempre mirando al objetivo de la empresa que se convierte en un objetivo común. Las gestiones de recursos humanos forman ya parte de las empresas competitivas ejecutando las relaciones humanas como eficientes para lograr mejores resultados lo cual permite seleccionar el tipo de personas que puedan lograr estos resultados requeridos para el desarrollo empresarial. Esto de la empresa privada se toma en la educación porque resulta necesaria para lograr metas y objetivos institucionales, regionales y a nivel de país lo mismo que no cabe duda se verá reflejada en mejores resultados para el progreso de nuestro Perú. (p 26)

Gómez (2010), El presente trabajo de investigación educativa “Hacia una mejor calidad de la gestión educativa peruana en el siglo XXI” realizado en la ciudad de Lima el año 2010, teniendo como objetivos: Generar y sostener en el centro educativo las estructuras administrativas y pedagógicas de una manera democrática, equitativa y eficiente que permita a los niños y niñas desarrollarse como personas plenas. Comprometer a todos los actores institucionales. Definir el tipo de servicio educativo que se ofrece. La finalidad del presente trabajo es demostrar que el éxito de las transformaciones educativas reposa especialmente en el profesor y las reformas institucionales; en especial, en una descentralización de la administración educativa que llegue hasta las escuelas y las aulas, así como en la implantación de mecanismos de rendición de cuentas y evaluación de resultados que permitan intervenir eficazmente, allí donde estos últimos no son satisfactorios. Las Leyes de Carrera Administrativa Pública y la Ley de Carrera Pública Magisterial, incorporan los mecanismos de rendición de cuentas y evaluación de resultados que requiere el sistema. La administración educativa debería someterse a un observatorio permanente de cumplimiento de metas de incremento de la productividad sectorial. Se concluye que la finalidad es poner al

educando a la altura de su época, de modo que debe ser como sí mismos puede ser y no como los demás ya fueron. Que sus planteamientos y realizaciones estén de acuerdo con los propósitos, características y necesidades de nuestro país. Que los estudiantes, de todos los niveles incluso el superior, se desarrollen felices en la tierra que viven y vivan conforme a ella y se sientan orgullosos de su identidad nacional. Priorizar al docente como centro de la verdadera transformación educativa en el Perú y una administración eficiente que evite la burocracia, que además se establezcan leyes oportunas que demanden la rendición de cuentas después de un trabajo realizado lo cual demuestra lo eficiente y capaz que resultó el desempeño del docente y personal administrativo con dichos resultados, quedando ya la rendición de cuentas como parte de la cultura de una sociedad democrática donde cada educando se siente feliz y orgulloso de su cultura. (p 5)

Sánchez (2012), El presente trabajo de tesis titulado “Cultura organizacional y gestión de recursos humanos en los institutos tecnológicos de la provincia de Chanchamayo” tiene como objetivo general: Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y la gestión de los recursos humanos en los institutos superiores tecnológicos de la provincia de Chanchamayo y como objetivos específicos: Caracterizar la cultura organizacional en los institutos superiores tecnológicos de la provincia de Chanchamayo. Determinar el papel que cumple la gestión de recursos humanos en los institutos superiores tecnológicos de la provincia de Chanchamayo. Presentando las siguientes conclusiones: La relación entre cultura organizacional y gestión de recursos humanos en los institutos superiores tecnológicos de la provincia de Chanchamayo es significativa. Esto indica que a mayor cultura organizacional habrá mayor gestión de recursos humanos y, a menor cultura organizacional habrá menor gestión de recursos humanos. Según sexo se determinó que no existen diferencias significativas entre las proporciones de los niveles de la cultura organizacional de los varones y mujeres de los IST, así también hay diferencias significativas entre las proporciones de los niveles de las áreas de la cultura organizacional. La gestión de recursos humanos en un centro superior de estudios influye definitivamente en el desempeño y prestigio de estudiantes egresados de dichos

centros pues es el trabajo de los docentes los que lo determinan resaltando que tanto hombres como mujeres se desempeñan con igualdad, todo esto responde a una cultura organizacional quedando así demostrado que la gestión de recursos humanos resulta de especial importancia en la calidad educativa que se imparte en un centro de estudios. (p 20).

Antecedentes internacionales

Arenas (2010), en su tesis titulada: “La gestión escolar en escuelas primarias” cuyo objetivo es analizar cómo se lleva a cabo la gestión escolar en la escuela primaria. Su finalidad es lograr el desarrollo armónico e integral que pretende la educación, el cual va encaminado a la satisfacción de las necesidades del niño. Por ello, es necesario buscar alternativas idóneas como parte esencial para el desarrollo de las habilidades del educando y no como un apoyo a las actividades escolares”. La presente investigación arribó a las siguientes conclusiones: a.- La escuela primaria pública gira en torno a una normatividad establecida e implícita en todas las actividades de la gestión escolar como la planeación, la organización, la dirección y el control, para tratar de alcanzar los objetivos que puedan satisfacer las necesidades de la institución. En las escuelas primarias, se observa continuamente que existen muchos directivos que no pueden asumir un liderazgo que estimule y organice al colegiado docente en aras de la calidad de la educación que ahí se oferta. c.- En ese sentido, es necesario reflexionar sobre la importancia de asumir una actitud abierta y comprometida con el cambio y la mejora educativa, es clara la necesidad de un cambio en las concepciones, creencias y actitudes de los profesores sobre el sentido de la educación, sobre los procesos de enseñanza y aprendizaje y la función de la escuela. (p24).

Banderas (2006), En su tesis titulada “Análisis del programa escuelas de calidad nuevas formas de gestión escolar e institucional”, cuyo objetivo es analizar cómo el Programa Escuelas de Calidad (PEC) influyen en fortalecer la coordinación de la gestión institucional. Además, menciona como finalidad colocar a la escuela como el eje principal de cambio y así mejorar su desempeño organizacional y pedagógico, cuya población a investigar son los alumnos de las escuelas primarias. El PEC menciona que el Programa “sitúa a la escuela de

educación básica como unidad de cambio y aseguramiento de la calidad educativa, y a los alumnos como centro de toda iniciativa, reconociendo la capacidad de los alumnos, docentes, directivos y padres de familia, en suma, de la comunidad educativa, para lograr una transformación del centro escolar aun en condiciones poco favorables para cumplir su misión y alcanzar su visión". Llegando a las siguientes conclusiones: a) El PEC fomenta nuevas formas de gestión pública en las escuelas de educación básica con base en la participación social, la eficacia escolar, la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas. b) El PEC busca fortalecer dos procesos, por un lado, la gestión institucional entre las instancias que administran el programa y, por otro, la gestión escolar con la finalidad de colocar a la escuela como el eje principal de cambio y así mejorar su desempeño organizacional y pedagógico. (p 45).

García (2009), en su tesis titulada: "La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada, Baja California", menciona como objetivo general: Conocer el papel de la gestión escolar en la calidad educativa de las escuelas primarias. Específicos: 1. Analizar las principales alternativas teóricas de gestión escolar. 2. Caracterizar las actividades cotidianas del gestor escolar, para reconocer aquellas que impactan en la calidad educativa. 3. Reconocer las necesidades de formación para los gestores escolares. 4. Elaborar una propuesta de modelo de gestión que permita la mejora de la calidad de las instituciones educativas; llegando a las siguientes conclusiones: la educación primaria, la calidad educativa y la gestión escolar son ejes centrales siendo estas temáticas sobre las cuales se recogió información empíricamente a través de los distintos instrumentos aplicados en las escuelas participantes del estudio. Dentro del tema de la educación primaria en México, vemos que la teoría señala que el papel de los docentes en la cultura escolar promovido a partir de la reforma educativa de 1993 consiste en impulsar activamente vías de solución a los problemas que se presentan en sus instituciones, situación presente en las tres primarias participantes en la investigación. Sin embargo, se muestra cierta apatía por parte de los maestros que ahí laboran, ya que sus inasistencias son constantes y algunos no participan de los acuerdos tomados en colectivo, complicando la labor directiva. Asimismo,

las exigencias administrativas impuestas al cargo directivo son abundantes, en el caso de los participantes muestran inconformidad por la aparente desorganización del sistema educativo, quien les solicita distinta información a lo largo del ciclo escolar a través de la inspección, ya que debido a la premura de las solicitudes se recurre a la simulación y al descuido de las demás áreas que integran el trabajo directivo. (p 99).

Fundamentación científico, técnico y humanístico de la gestión de recursos humanos

Según Díaz (2008), afirma que: “La gestión de los recursos humanos son un conjunto de actividades dirigidas a obtener, desarrollar, evaluar, conservar y coordinar los recursos humanos que dispone una organización para alcanzar sus objetivos” (p. 22).

Podemos manifestar que son personas con capacidades interesadas en alcanzar objetivos y totalmente comprometidas con la entidad educativa en la que laboran.

Gómez (1998), menciona que: “son las personas encargadas de otras personas y responsables de la ejecución correcta y a tiempo de las tareas que fomentan el éxito de su unidad”. (p 5)

Podemos mencionar que recursos humanos se refiere al conjunto de personas con las que cuenta una institución para poder alcanzar objetivos propuestos a favor de toda la comunidad educativa.

Castells (2008), hace referencia que: “son las personas que, dotadas de conocimientos, capacidades, habilidades, características, valores, aspiraciones y destrezas, se desempeñan en las organizaciones a través de las múltiples relaciones que se establecen para alcanzar sus objetivos y los de la institución” (p 33).

Gómez Llera (1998), define a la gestión de recursos humanos como un conjunto de conocimientos, capacidades y habilidades que ponen en acción las

personas y que agregan valor a la institución. Es un concepto dinámico que tiene relación con el potencial de actuación de cada individuo (p. 3)

Recursos humanos son personas con las que cuenta una entidad educativa, las cuales están organizadas y comprometidas con dicha instrucción para conseguir lograr metas propuestas en beneficio de todos, incluyendo la de ellos mismos.

Definición de gestión

Álvarez y Santos (2008), definen a la gestión como el proceso mediante el cual el directivo o equipo directivo determinan las acciones a seguir (planificación), según los objetivos institucionales, nuevas acciones solicitadas, implementación de cambios de mando o necesarios, y la forma como se realizarán estas acciones (estrategias de acción) y los resultados que se lograrán (p 97)

Podemos definir a la gestión como una función que está directamente relacionada con el manejo del director dentro de una institución, por tal motivo deberá analizar cuáles son los aspectos positivos y los que se podrían considerar que van en contra para poder tomar decisiones oportunas y en beneficio de toda la comunidad educativa.

Chiavenato (2010), define la ARH es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, and evaluación y remuneración de los empleados. En cierto sentido, todos los gerentes son gerentes de personas porque están involucrados en actividades como reclutamiento, entrevistas, selección y entrenamiento (p 6).

La administración de recursos humanos se dedica sobre todo a la evaluación de los empleados en cuanto a su desempeño dirigidos al cumplimiento de objetivos para los cuales se utilizan entrevistas y los entrenan adecuadamente.

Características de los recursos humanos

Montes & Gonzáles (2010), menciona como característica a las siguientes:

Las personas pasan la mayor parte en organizaciones trabajando en la producción de bienes y servicios; entre más numerosas sean éstas, más complejas.

Las actividades de las personas en las Organizaciones son voluntarias, la organización debe contar con el mejor esfuerzo del personal y lograr los objetivos organizacionales.

Las experiencias y los conocimientos son intangibles y son manifestados por el comportamiento de los empleados en la organización.

Los recursos humanos pueden ser perfeccionados mediante la capacitación y el desarrollo.

Los recursos humanos son escasos. Esto se debe a que no todo el personal posee las mismas capacidades, habilidades y conocimientos. (p54)

Objetivos de la administración de recursos humanos

Butteris (2013), manifiesta que “la administración de recursos humanos significa conquistar y mantener personas en la organización, que trabajen y den el máximo de sí mismas con una actitud positiva, favorable y por más que haya dificultades sientan el deseo de permanecer en dicha institución”, por tal motivo se han considerado los siguientes objetivos:

Crear, mantener y desarrollar un contingente de recursos humanos con habilidad y motivación para realizar los objetivos de la organización.

Desarrollar condiciones organizacionales de aplicación, ejecución satisfacción plena de Recursos Humanos y alcance de objetivos individuales.

Alcanzar eficiencia y eficacia con los Recursos Humanos disponibles.

Contribuir al éxito de la empresa o corporación.

Responder ética y socialmente a los desafíos que presenta la sociedad en general y reducir al máximo las tensiones o demandas negativas que la sociedad pueda ejercer sobre la organización.

Apoyar las aspiraciones de quienes componen la empresa.

Cumplir con las obligaciones legales. (p 58)

Procesos de recursos humanos

Madero (2012), indica los siguientes procesos: Planificación y organización de la formación y desarrollo Determinación de las necesidades de superación.

Determinación de los contenidos, su composición, orden, secuencia, formas y métodos a emplear para impartir los mismos en los programas de formación y superación.

Elaboración de los planes de trabajo metodológicos y de las acciones de formación y desarrollo de los profesores a tiempo parcial.

Elaboración de programas de superación para los profesores a tiempo parcial, según las necesidades identificadas en el diagnóstico.

Acciones de coordinación con la sede central para asegurar la formación y desarrollo del profesor a tiempo parcial en aquellas disciplinas donde no existen posibilidades.

Acciones organizativas para la formación y desarrollo.

Ejecución de las acciones de formación y desarrollo.

Implementación de las acciones de formación y desarrollo de los profesores a tiempo parcial diseñada en la estrategia de la filial.

Control del cumplimiento de las acciones de formación y desarrollo de los profesores a tiempo parcial. (p 27)

La gestión de los recursos humanos y su importancia

Dessler (2001), indica alguno de los motivos por los cuales la administración debe ser importante para los que dirigen una institución:

Evitar contratar a personas equivocadas para un puesto.

Evitar que los empleados consideren que sus sueldos sean injustos y desiguales en comparación con otras personas en la organización.

Procurar que la falta de capacitación no afecte la eficacia y se cometan injusticias laborales.

La gestión de recursos humanos contribuye a que los seres humanos que integran una organización apoyen el logro de sus objetivos.

La importancia de la gestión de los recursos humanos radica en que actualmente la empresa opera cada vez más en un entorno de alta competencia y en medio de la era del conocimiento. En ambos casos es necesario contar con el talento de personas identificadas con la organización. Por otro lado, este mismo autor menciona que hoy las compañías deben ser, mejores, más rápidas, más competitivas tan sólo para poder sobrevivir, ya no digamos prosperar y requieren empleados comprometidos para poder lograr esa competitividad, razón por la cual es necesario tener un buen manejo de los recursos humanos. (p 485).

Dimensiones de la gestión de recursos humanos

Dimensión planificación

Ander (2000), menciona que: Planificar, es la acción consistente en utilizar un conjunto de procedimientos, mediante los cuales se introduce una mayor racionalidad y organización en un conjunto de actividades y acciones articuladas entre sí que, previstas anticipadamente, tienen el propósito de influir en el curso de determinados acontecimientos, con el fin de alcanzar una situación elegida como deseable, mediante el uso eficiente de medios y recursos escasos o limitados.

La planificación es un proceso de establecer metas y objetivos eligiendo todos los medios para poder alcanzar lo planificado (p 56)

Barrera (2000), señala que: “la planificación es una actividad continúa relacionada con el acto de prever, diseñar, ejecutar y evaluar propósitos y acciones orientada hacia fines determinados; constituye el proceso mediante el

cual se concibe, se estudia, se evalúa y se persigue con propósitos y acciones” (p 24).

La palabra planificación está antes de la ejecución y la podemos definir como al conjunto acciones que se van tomar antes de llevar a cabo diferentes actividades a modo de que estén sean llevadas a cabo en forma óptima.

Esta dimensión tiene los siguientes indicadores

Define estrategias de acción

Propone actividades a desarrollarse

Dimensión organización

Terry (2001), manifiesta que “la organización es el arreglo de las funciones que se estiman necesarias para lograr un objetivo y una indicación de la autoridad y la responsabilidad asignadas a las personas que tienen a su cargo la ejecución funciones respectivas” (p 19).

La palabra organización en educación corresponde a designar a cada uno de los entes educativos cuáles son sus funciones dentro de una institución y también cuáles son sus responsabilidades a cumplir durante el año escolar lectivo, la cual lógicamente será supervisada por el director

Sheldon (2003), menciona que es el proceso de combinar el trabajo que los individuos o grupos deban efectuar, con los elementos necesarios para su ejecución de tal manera que las labores que así se ejecuten, sean los mejores medios para la aplicación eficiente, sistemática, positiva y coordinada de los esfuerzos disponibles (p. 11).

Podemos decir también que la organización es el trabajo integrado, comprometido de todas las personas que laboran dentro de una institución educativa a fin de que todo lo programado sea llevado a cabo de forma óptima y de esta manera alcanzar resultados positivos.

Esta dimensión tiene los siguientes indicadores

Distribuye funciones

Cumple funciones

Dimensión administración

Black y Porter (2006) definen la administración como "el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional"(p 8).

Teniendo presente esta afirmación, decimos que la administración es utilizar de manera adecuada y conveniente los recursos para el logro de metas, donde cada ente realiza sus tareas de manera coordinada. Definitivamente la administración es función primordial de la dirección a modo que todos los agentes educativos cumplan con la planificación, organización de sus funciones a fin de cumplir metas propuestas.

Esta dimensión tiene los siguientes indicadores.

Orientación adecuada

Objetivos propuestos

Fundamentación científico, técnico y humanístico de la variable calidad del servicio educativo

UNICEF (2011) menciona que una educación de calidad, esencial para el aprendizaje verdadero y el desarrollo humano, se ve influida por factores que proceden del interior y el exterior del aula, como la existencia de unos suministros adecuados, o la naturaleza del entorno doméstico del niño o niña. Además de facilitar la transmisión de conocimientos y aptitudes necesarios para triunfar en una profesión y romper el ciclo de pobreza, la calidad desempeña un papel crítico a la hora de disminuir la brecha existente entre los géneros en materia educación básica (p. 14).

La calidad educativa consiste en el logro de un verdadero aprendizaje basado en valores que se proyecten a través de la planificación de proyectos de aprendizaje logrando disminuir la brecha entre géneros y mejorar los factores que proceden del entorno del niño rompiendo el ciclo de pobreza.

Pérez (2005), indica que la calidad de la educación se sitúa en tener los proyectos educativos con los fines y objetivos propuestos de manera integrada orientándose a cultivar las dimensiones intelectual, afectiva y volitiva, al servicio de un proyecto orientado por valores. Propone que una educación de calidad se encamina a cultivar dichas dimensiones valiéndose de medios y recursos que deben ser bien dirigidos para lograr la calidad educativa que se espera alcanzar. (p 14).

Todos los proyectos de una institución educativa deben estar orientados en las dimensiones intelectual, afectiva y volitiva, usando todos los recursos disponibles para lograr la calidad educativa.

Calidad de la educación

UNICEF (2011), enfoca que la calidad de la educación viene de un modelo de calidad de resultados, de calidad de producto final, que nos pone en guardia, sobre todo, del hecho de que bajo estas ideas suelen estar los conceptos de la ideología de eficiencia social que considera al docente poco menos que como un obrero de línea que emplea paquetes instrucciones, cuyos objetivos, actividades y materiales le llegan prefabricados, y en el cual la “calidad” se mide por fenómenos casi aislados, que se recogen en el producto final. (p 63).

La calidad por resultados son conceptos de una ideología de eficiencia social, considerando al docente como un ejecutor de actividades que sirven para recoger un producto final.

La educación de calidad está asociada a la gestión escolar y al liderazgo educativo que la conduce y también a otras variables que están más allá de la sala de clases, pero que igualmente impactan en los aprendizajes, por ejemplo aquellas escuelas que cuentan con un ambiente ordenado, con una gran cantidad de tiempo dedicado al trabajo y con un control frecuente del progreso del estudiante, tienden a producir mayores logros académicos que otras escuela (Mortimore et al., 1988; Purkey y Smith 1983; Teddle y Stringfield, 1993 Brunner, 2003 p 64).

Definitivamente una educación de calidad empieza con una buena administración educativa ya que, dependiendo mucho de su trabajo, supervisión, orientación, etc., se impartirá una buena enseñanza dentro de cualquier entidad educativa.

Principios de calidad educativa

La Ley general de educación N° 28044 menciona los siguientes:

Lineamientos generales del proceso educativo en concordancia con los principios y fines de la educación peruana establecidos en la presente ley.

Currículos básicos, comunes a todo el país, articulados entre los diferentes niveles y modalidades educativas que deben ser diversificados en las instancias regionales y locales y en los centros educativos, para atender a las particularidades de cada ámbito.

Inversión mínima por alumno que comprenda la atención de salud, alimentación y provisión de materiales educativos.

Formación inicial y permanente que garantiza idoneidad de los docentes y autoridades educativas.

Carrera pública docente y administrativa en todos los niveles del sistema educativo, que incentive el desarrollo profesional y el buen desempeño laboral.

Infraestructura, equipamiento, servicios y materiales educativos adecuados a las exigencias técnico-pedagógicas de cada lugar y a las que plantea el mundo contemporáneo Investigación e innovación educativas.

Organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorecen el proceso educativo. (p 5).

Autoevaluación de la calidad educativa en escuelas primarias

Según al UNICEF (2011), si se considerara la calidad educativa de cada escuela, puede decirse que un establecimiento brinda educación de calidad si:

Logra que todos sus alumnos y alumnas aprendan lo que tienen que aprender

Posee objetivos y contenidos de enseñanza pertinentes y actualizados, plasmados en un proyecto educativo institucional, incluyendo las tecnologías de información y comunicación (TIC)

Implementa estrategias para prevenir el ausentismo, el fracaso y la deserción escolares.

Logra el acceso, la permanencia y el egreso de los alumnos y las alumnas, de acuerdo con los objetivos de aprendizajes deseables y programados.

No discrimina y trabaja la diversidad.

Tiene en cuenta la desigual situación de sus alumnos y alumnas y sus familias, y las características de las comunidades en que viven, y promueve apoyo especial a quienes lo requieren (por sí misma o a través de otras organizaciones locales).

Fomenta y posibilita el desarrollo integral de los niños y las niñas.

Genera un clima escolar inclusivo, favorable y respetuoso. Genera un entorno protector de los derechos de la infancia.

Promueve la eliminación de todas las formas de discriminación.

Cuenta con un plantel suficiente y con formación acorde a las necesidades de la población a la que atiende.

Promueve la participación de los miembros de la comunidad educativa.

Considera la cultura local y comunitaria, y al mismo tiempo está abierta y propone otros elementos que las enriquezcan (p 17).

Enfoques sobre el concepto de calidad educativa

Luque (2009), indica que: “La calidad educativa se entiende como un servicio que se presta a quienes se benefician de la misma. Sigue siendo difícil definir porque

en si la educación es una actividad compleja y afecta a la totalidad del ser humano”

También hay diferencias entre conceptualizaciones sobre educación y otros elementos más intervinientes. Podemos distinguir dos concepciones sobre este término: concepción vulgar: Ella hace referencia a la adquisición de cualidades que le permitirán comportarse con buenos modales y de respeto a los que lo rodean.

Concepción etimológica: Hace referencia a los términos educar y educare. Por lo que hace relación más directa a la acción externa y a la interna. (p 2)

El producto educativo como identificador de calidad

Brunner (2003), señala que:

La educación de calidad está asociada a la gestión escolar y al liderazgo educativo que la conduce y también a otras variables que están más allá de la sala de clases, pero que igualmente impactan en los aprendizajes, por ejemplo, aquellas escuelas que cuentan con un ambiente ordenado, con una gran cantidad de tiempo dedicado al trabajo y con un control frecuente del progreso del estudiante, tienden a producir mayores logros académicos que otras escuelas. (p 66).

Dimensiones de calidad del servicio educativo

Dimensión metas educativas

Marchesi (2010), menciona que:

Es cuando se comienza a implementar el procedimiento establecido en los fines y se desarrollan hasta alcanzar los logros finales lo cual es un objetivo que se supone se tenía preestablecido. Es el accionar paso a paso entre fines y objetivo. Si las metas descritas en los fines no se logran no se puede obtener el objetivo final (p. 9).

Es cuando se comienza a implementar el procedimiento establecido en los fines y se desarrollan hasta alcanzar los logros finales lo cual es un objetivo que se supone se tenía preestablecido. Es el accionar paso a paso entre fines y objetivo. Si las metas descritas en los fines no se logran no se puede obtener el objetivo final.

Esta dimensión tiene los siguientes indicadores

Resultado censal

Incremento de estudia

Dimensión desempeño docente

Chiroque (2006), manifiesta que:

El desempeño docente, es el ejercicio práctico de una persona que ejecuta las obligaciones inherentes a su profesión, cargo u oficio. La evolución del desempeño docente es el proceso evaluativo de las prácticas que ejercen los maestros y maestras en relación a las obligaciones inherentes a su profesión y cargo (p 15).

La evaluación del desempeño docente evidencia la práctica profesional que ejerce los maestros en el aula y el cumplimiento de sus obligaciones de acuerdo al cargo que desempeñan para el logro de los aprendizajes de sus estudiantes.

Esta dimensión tiene los siguientes indicadores.

Óptimo rendimiento. Metodología moderna

MINEDU, Marco del buen desempeño docente (2012)

El Marco de Buen desempeño docente tiene entre sus propósitos específicos: • Establecer un lenguaje común, entre los docentes y los ciudadanos, para referirse a los procesos de enseñanza.

Impulsar la reflexión de los docentes sobre su propia práctica educativa, construyendo una visión compartida de la enseñanza. • Promover la revaloración

social y profesional de los docentes. • Guiar y dar coherencia al diseño e implementación de políticas de formación. El Marco de buen desempeño docente está estructurado en dominios, competencias y desempeños (MINEDU, 2012). (p 22).

Dimensión docente innovador

En la presente dimensión docente innovador mencionamos los siguientes autores:

Castillo y Cabrerizo (2005), hace referencia que la función del profesor como investigador es una exigencia necesaria. Sin competencias para investigar y para diagnosticar su labor facilitadora del aprendizaje, el profesor se convertiría en un reproductor que ejecuta una tarea mecánica. Estas exigencias lo obligan a asumir un rol profesional más comprometido con su doble función: docente e Investigador (p. 152).

Significa un cambio de actitud ante la necesidad de desarrollar nuevas competencias profesionales. Implica también una conciencia de la necesidad de emprender cambios y mejoras en la actuación individual en el desarrollo del currículo y en el entorno institucional. Pero para ello, se requiere una conducta autocrítica, en la que el cambio personal y profesional derivado de la misma, sea asumido de igual manera como una necesidad del proceso de investigación e innovación.

El concepto de innovador es el maestro que representa las siguientes cualidades: Es conocedor de su materia, àvido en aprender, receptivo al cambio, produciendo así el maestro constructivista. En esta epistemología educativa el maestro constructivista desarrolla y dirige al estudiante a crear su propio conocimiento como un ente pensante y productivo ante los cambios de la sociedad.

Esta dimensión tiene los siguientes indicadores.

Elaboración de proyectos

Uso de TICS

Justificación

Justificación teórica

Las instituciones educativas públicas en nuestro país presentan serias deficiencias en cuanto a un servicio educativo de calidad por eso surge la pregunta de cómo podemos seleccionar recursos humanos que permitan un trabajo en equipo profesional y sólido que lleven a mejorar los aprendizajes de los estudiantes por ser un claro indicador de la calidad educativa.

Existen muchos autores que hablan sobre la importancia de gestionar adecuadamente los recursos humanos para brindar un servicio educativo de calidad, tal y como mencionamos

Es por esta razón que una gestión del personal docente y jerárquico son la columna vertebral de una mejora educativa que se refleje en el cumplimiento de metas y objetivos que contribuyan al desarrollo del país y de la sociedad.

Justificación práctica

Ésta investigación es muy importante porque considera al director como un agente que lidera la gestión pedagógica realizando acompañamientos y grupos de interaprendizaje con los docentes , además de la elaboración de los documentos de gestión plasmando con claridad y de manera colegiada los objetivos institucionales, enmarcados en la misión y visión de la institución educativa, para un mejor desempeño docente , asumiendo la necesidad de responder a la diversidad de manera interactiva basada en consideraciones culturales, ético-morales y políticas que no son las mismas en todos los casos y que exigen adecuación constante como condición de eficacia y calidad.

Justificación legal.

Queremos resaltar que la gestión de recursos humanos influye directamente en la calidad educativa, por eso estamos totalmente de acuerdo con las evaluaciones a directivos y docentes involucrándolos directamente con los resultados de los aprendizajes de los estudiantes y haciéndolos partícipes de la elaboración de

planes y programas que contribuyan a mejorarlos dentro de un clima de cordialidad y respeto a las norma educativas vigentes y así lograr la escuela que queremos, enrumbados hacia el 2021 y nuestro Proyecto Educativo Nacional (PEN).

El presente estudio también se encuentra respaldado en la Ley General de Educación que en menciona en los artículos N°55, para el director y artículo N° 56 para el profesor, como recursos humanos fundamentales cuyos desempeños son evaluados al término de cada período teniendo en cuenta el Marco del buen desempeño docente y el Marco del buen desempeño directivo.

Por eso la gestión basándose en la normas educativas debe permitir al docente capacitarse y actualizarse constantemente, lo cual se prevé en el artículo N°9 de la LRM para directores y en el artículo N°21 para docentes con la otorgación de becas para maestrías y doctorados; de ésta manera el Estado Peruano se convierte en el gran gestor de recursos humanos en la escuelas para obtener una educación de calidad, basado en metas y objetivos con la visión de lograr obtener los primeros lugares en la evaluaciones internacionales y que nuestro país sea reconocido a nivel mundial, por eso ahora las familias están mejor informadas y demandan buenos rendimientos escolares involucrándose en la educación de sus hijos e hijas.

Justificación metodológica

La investigación fundamental empleada nos permite profundizar la teoría de la importancia de la gestión de recursos humanos y la calidad educativa para el óptimo desarrollo de las instituciones educativas. Teniendo en cuenta a la variable 1, Álvarez, M. y Santos, B. Ortiz (2008), la gestión como el proceso mediante el cual el directivo o equipo directivo determinan las acciones a seguir (planificación), según los objetivos institucionales, nuevas acciones solicitadas, implementación de cambios de mando o necesarios, y la forma como se realizarán estas acciones (estrategias de acción) y los resultados que se lograrán ;con sus dimensiones que corresponden a la variable 1: Planificación, organización y administración. En cuanto a Calidad educativa Según UNICEF (2011), una escuela es de calidad si: Logra que todos sus alumnos y alumnas

aprendan lo que tienen que aprender. Posee objetivos y contenidos de enseñanza pertinentes y actualizados, plasmados en un proyecto educativo institucional, incluyendo las tecnologías de información y comunicación (TIC). Implementa estrategias para prevenir el ausentismo, el fracaso y la deserción escolar. Correspondiendo así a las dimensiones de la variable 2: Metas educativas, desempeño docente y docente innovador.

Resaltamos también el desempeño directivo como líderes pedagógicos del cambio, guiando los procesos de selección, evaluación y desarrollo profesional de los docentes influyendo positivamente como parte de un todo.

1.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014?.

1.1.1 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación hay entre la planificación de los recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. N°7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo?

Problema específico 2

¿Qué relación hay entre la organización de los recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. N°7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo?

Problema específico 3

¿Qué relación hay entre la administración de los recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. N°7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo.

1.2 Hipótesis

Hipótesis general.

Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la planificación de recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la organización de recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. N°7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la administración de recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014.

1.3 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo durante el año 2014.

Objetivo específicos

Objetivo específico 1

Establecer la relación que existe entre la planificación de los recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. N° 7012 “Jesús de la Misericordia del distrito de Surquillo.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la organización de los recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo.

Objetivo específico 3

Establecer la relación que hay entre la administración de los recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. N°7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables

Variable 1 gestión de recursos humanos

Chiavenato (2010), define la ARH es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados. En cierto sentido, todos los gerentes son gerentes de personas porque están involucrados en actividades como reclutamiento, entrevistas, selección y entrenamiento (p 6).

Sub-variables (dimensiones)

Planificación Organización Administración

Variable 2 Calidad del servicio educativo

Pérez (2005), indica que:

La calidad de la educación se sitúa en tener los proyectos educativos con los fines y objetivos propuestos de manera integrada orientándose a cultivar las dimensiones intelectual, afectiva y volitiva, al servicio de un proyecto orientado por valores. Propone que una educación de calidad se orienta a cultivar dichas dimensiones valiéndose de medios y recursos que deben ser bien dirigidos para lograr la calidad educativa que se espera lograr. (p 14).

Sub-variables (dimensiones) Metas educativas

Desempeño docente

Docente innovador

2.2. Operacionalización de variables

Definición operacional de la variable 1: Gestión de recursos humanos

Es un conjunto de actividades planificadas para medir la variable gestión de recursos humanos, cuyas dimensiones son: planificación, organización y

administración, con sus respectivos indicadores, los cuales serán medidos a través de un cuestionario de 15 ítems que contienen sus respectivos índices medidas con un instrumento de la escala de Likert.

Tabla 1.

Tabla de operacionalización de la gestión de recursos humanos

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Planificación	Define estrategias de acción.	1,2	Muy de acuerdo (5)	
	Propone actividades a desarrollarse	3,4,5	-De acuerdo (4)	Mala (5 -11) Regular (12 -18) Buena (19 - 25)
Organización	Distribuye funciones.	6,7	Casi de acuerdo (3)	
	Cumple funciones.	8,7,9	Desacuerdo (2)	
Administración	Orientación adecuada	11,12	Completo desacuerdo (1)	
	Objetivos propuestos	13,14,15		
Total de variable gestión de recursos humanos				Mala (15-34) Regular (35-54) Buena (55-75)

Fuente: Elaboración propia del Marco Teórico

Definición operacional de la variable calidad del servicio educativo

Es aquella que promueve el progreso de los estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socio económico, su medio familiar y su aprendizaje previo, cuyas dimensiones son: metas educativas, desempeño docente y docente innovador medidas con un instrumento de escala de Likert.

La definición operacional de la variable calidad del servicio educativo a partir de sus dimensiones: metas educativas, desempeño docente y docente innovador con sus respectivos indicadores, los cuales serán medidos a través de un cuestionario de 15 ítems con sus respectivos índices.

Tabla 2.

Matriz de operacionalización de la calidad del servicio educativo

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Metas educativas	Resultado censal	1,2	Muy de acuerdo	
	Incremento de estudiantes	3,4,5	(5)	Mala
Desempeño docente	Óptimo rendimiento	6,7	(4)	(5 -11)
	Metodología moderna	8,7,9	(3)	Regular (12 -18)
Docente innovador	Elaboración de proyectos	11,12	Desacuerdo (2)	Buena (19 - 25)
	Uso de tlcs	13,14,15	Completo desacuerdo (1)	
Total de variable gestión de recursos humanos				Mala (15-34) Regular (35-54) Buena (55-75)

Fuente: Elaboración propia del Marco Teórico

2.3. Metodología

El método que utilizó en la presente Tesis es el hipotético deductivo.

Según Bernal (2006), hace mención que este “método hipotético-deductivo: consiste en un conocimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de

hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p14).

El método hipotético-deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos.

Comparándolos con la experiencia. Este método obliga al científico a combinar la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación).

2.4. Tipos de estudio

El estudio que se desarrolló en la presente investigación es de tipo básico y nivel descriptivo Correlacional.

Investigación tipo básico

Valderrama Mendoza (2013), “menciona que: La investigación tipo básico es también llamada investigación fundamental o investigación pura porque contribuye a la ampliación del conocimiento científico, creando nuevas teorías o modificando las ya existentes”

Este tipo de investigación busca un conocimiento puro por medio de la recolección de datos a modo de profundizar los conocimientos ya existentes en la realidad y se construye en base a este un mayor conocimiento en base a teorías, leyes; por eso es importante conocer los antecedentes para poder generar criterios nuevos.

Nivel descriptivo correlacional

Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, et al., 2014, p. 92).

Los estudios correlacionales tienen “como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández, et al., 2014, p.94)

Este estudio mide o evalúa diferentes aspectos, tamaños o elementos del fenómeno a investigar. Aquí se elige una serie de conceptos o variables y se mide cada uno de ellos de manera independiente para así poder describir lo que se está investigando. Estos estudios pueden otorgar la posibilidad de realizar predicciones, aunque éstas sean rudimentarias. El principal interés de este estudio es medir con la mayor precisión posible.

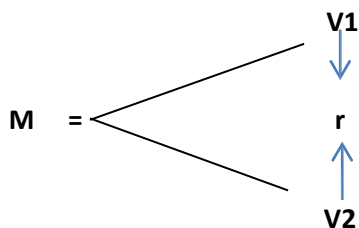
La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación.

Dos variables están correlacionadas cuando al variar una variable la otra varía también. Esta correlación puede ser positiva o negativa, es positiva cuando los sujetos con altos valores en una variable tienden a tener altos valores en la otra variable, y es negativa cuando los sujetos con altos valores en una variable tienden a mostrar bajos valores en la otra variable. Este tipo de estudio evalúa el grado de relación entre variables.

2.5. Diseño de Investigación

El presente diseño de investigación es no experimental – Transversal correlacional.

“Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (Hernández, et a., 2014, p. 152).



Es de corte transversal correlacional, donde:

M: Está constituida por todos los docentes de la I.E N° 7012

V1: Gestión de recursos humanos

V2: Calidad del servicio educativo

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

Para Hernández (2014), "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común las cuales se estudian y dan origen a los datos de la investigación" (p 63).

Tabla 3.

Población, muestra y muestreo

Tabla de población		cantidad
Docentes	22	Total
		22

Fuente: Elaboración propia

Muestra censal

Según Ramírez (1997), la muestra se considera censal cuando se selecciona al 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. Por eso se precisa como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra. (p 140).

Debe señalarse que para la realización de esta investigación, la muestra que se seleccionó es de tipo censal, conformada por los veintidós (22) docentes de la institución educativa “Jesús de la Misericordia”. En este sentido López (1999), define Muestra Censal como “aquella porción que representa a toda la población, es decir, la muestra es toda la población a investigar” (p.12).

El muestreo fue de tipo no probabilístico. Según Abascal y Grandes (2005), menciona que: Los métodos no probabilísticos no se basan en un proceso de azar sino que es el investigador el que elige la muestra” (p. 69).

Criterios de selección

Por ser una institución educativa de poca población la muestra ha sido elegida en forma intencional pues responden a características comunes observables al realizarse el estudio.

Homogeneidad: Todos los miembros presentan las mismas características de acuerdo a las variables gestión de recursos humanos y calidad del servicio educativo.

Criterios de inclusión: Los docentes de la I.E. N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo.

Criterios de exclusión: Los docentes de otras instituciones educativas de la localidad.

2.7 Técnicas e instrumentos

Técnicas

La técnica que se utiliza es la misma, que consiste en recolectar datos mediante un instrumento que es el Cuestionario.

Ficha técnica de la variable gestión de recursos humanos

Autoras: Contreras Salguero Katia Gisella

Guevara Vargas Delia Myriam

Año : 2014

Lugar: Distrito de Surquillo

Objetivo: Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo durante el año 2014.

Contenido:

El cuestionario consta de 15 preguntas considerando la escala de Likert. Escala: Completo desacuerdo (1), desacuerdo (2), casi de acuerdo (3), de acuerdo (4), muy de acuerdo (5).

Ficha técnica de la variable calidad del servicio educativo

Autoras: Contreras Salguero Katia Gisella

Guevara Vargas Delia Myriam

Año: 2014

Lugar: Distrito de Surquillo

Objetivo: Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo durante el año 2014.

Contenido: El cuestionario consta de 15 preguntas considerando la escala de Likert.

Escala: Completo desacuerdo (1), desacuerdo (2), casi de acuerdo (3), de acuerdo (4), muy de acuerdo (5).

Instrumento

Conjunto de ítems que fueron aplicados a la muestra de la I.E. N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo, mediante el cuestionario.

Tabla 4.

De la validez del instrumento, se validó a través de juicios de expertos, obteniendo los resultados conforme se indica en los documentos adjuntos.

Experto	%	Condición
Mendoza Retamozo , Noemí	97 %	Aplicable
Tellido Reyes, Rodolfo	100%	Aplicable
Sánchez Huapaya, Gladys Elisa	100%	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad del instrumento. - Para la confiabilidad se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach, conforme se especifica en la tabla adjunta

Tabla 5.

Procesamiento de casos usando el estadístico Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	22	100,0

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

Tabla 6.

Estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,889	,886	30

El resultado es 0,886, por lo tanto, es altamente confiable.

La muestra fue aplicada a la totalidad de la población por ser un colegio pequeño y porque fue ahí donde encontramos el problema para la realización de nuestra investigación.

2.8 Método de análisis e interpretación de datos

Se emplearon los métodos estadísticos

Procesos de los datos obtenidos

Se elaboró las tablas de frecuencia

Elaboración de las respectivas figuras

Análisis No Paramétricos

Se calculan los coeficientes de la Correlación de Spearman, que es “una prueba de análisis no paramétrico y se utiliza cuando la escala de mi instrumento es ordinal” (Hernández, et al., 2014, p. 318).

2.9 Aspectos éticos

De acuerdo a las características de la investigación se consideró los aspectos éticos que son fundamentales ya que se trabajaron con docentes por lo tanto el sometimiento a la investigación contó con la autorización correspondiente de parte de la dirección de la institución educativa por lo que se aplicó de manera informada a los docentes y administrativos accediendo a participar en el método hipotético deductivo de la presente tesis, considerando que los resultados a obtenerse permitirán mejorar el servicio educativo que se brinda a la comunidad, así como valorar el desempeño docente e innovar aspectos que son relevantes para la mejora del servicio, lo cual beneficia en el desempeño de todos. Asimismo, se mantiene la particularidad y el anonimato tal y como corresponde.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados estadísticos

Tabla 7.

Distribución de la muestra por grado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Primer grado	1	4,5	4,5
	Segundo grado	5	22,7	27,3
	Tercer grado	5	22,7	50,0
	Cuarto grado	4	18,2	68,2
	Quinto grado	3	13,6	81,8
	Sexto grado	4	18,2	100,0
	Total	22	100,0	

Fuente: PEI de la I.E. N° 7012 "Jesús de la Misericordia" del distrito de Surquillo

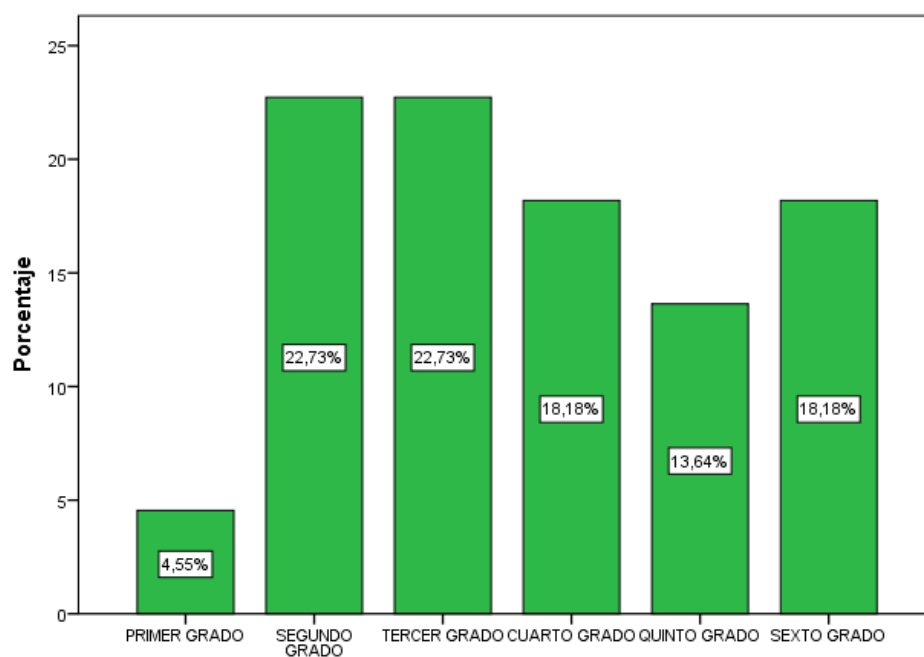


Figura 1. Distribución de la muestra por grado

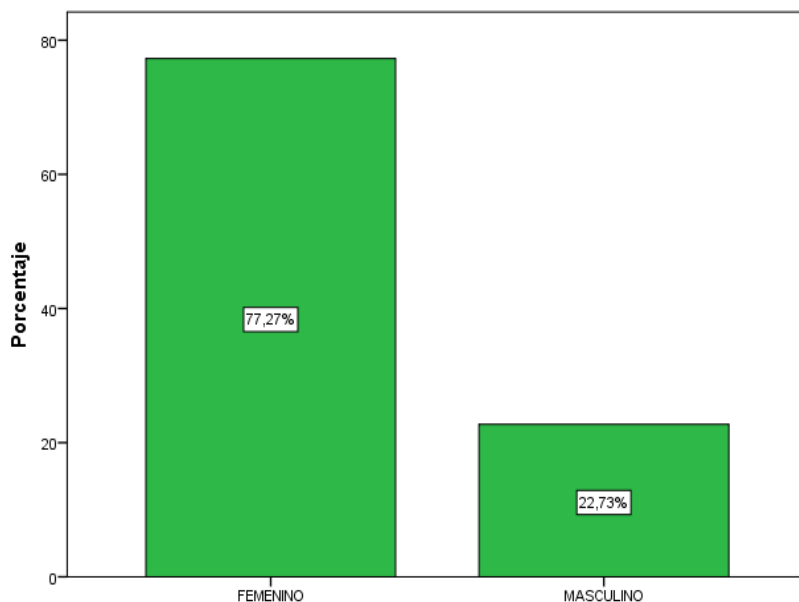
De la tabla figura muestra que el 22,73 de los encuestados cursan el segundo y tercer grados, el 18,8% cursan el cuarto y sexto grado, el 13, 64% cursa el quinto grado y solo el 4,55% cursan el primer grado.

Tabla 8.

Distribución de la muestra por sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	17	77,3	77,3
	Masculino	5	22,7	100,0
	Total	22	100,0	

Fuente: PEI de la I.E....

*Figura 2. Distribución de la muestra por sexo*

De los encuestados, el 77,27 pertenecen al sexo femenino, y el 22,73% son del sexo masculino.

3.1.2 Descripción de resultados

Para la presentación de los resultados, se asumieron las puntuaciones de la variable gestión de recursos humanos y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N°7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014.

Tabla 9.

Distribución porcentual del nivel de gestión de recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	8	36,4	36,4
	Regular	10	45,5	81,8
	Buena	4	18,2	100,0
	Total	22	100,0	

Fuente: Base de datos

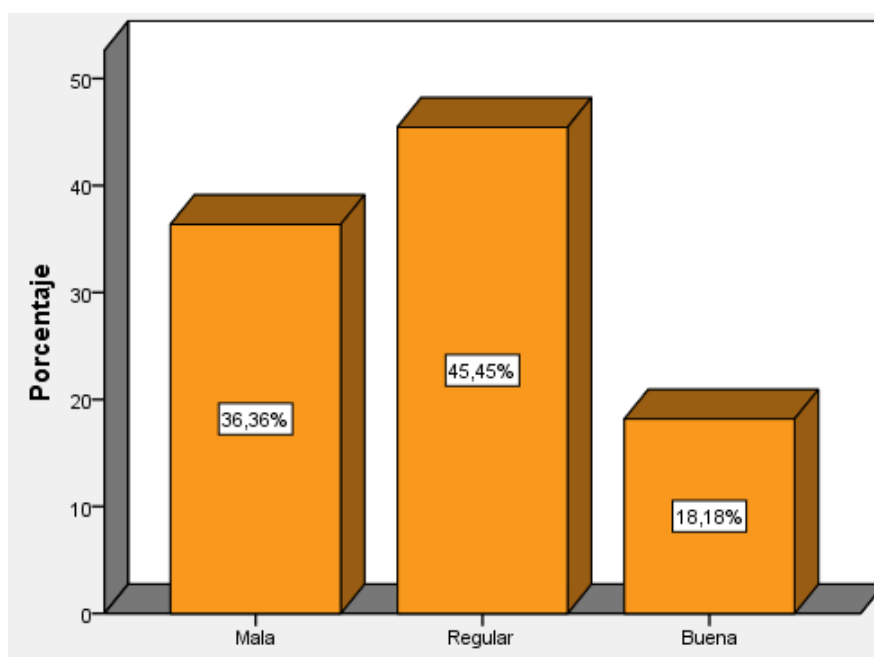


Figura 3. Nivel de gestión de recursos humanos

En la tabla y figura se representa la distribución porcentual según los niveles de la gestión de recursos humanos en la Institución Educativa N°7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014, que 45,45% de los encuestados manifiestan que la gestión de recursos humanos es de nivel regular, asimismo el 36,36% manifiestan que el nivel de la gestión es mala y el 18,18% perciben que la gestión de recursos humanos es bueno.

Tabla 10.

Distribución porcentual del nivel de la calidad del servicio educativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	10	45,5	45,5
	Moderada	6	27,3	72,7
	Alta	6	27,3	100,0
	Total	22	100,0	

Fuente: base de datos

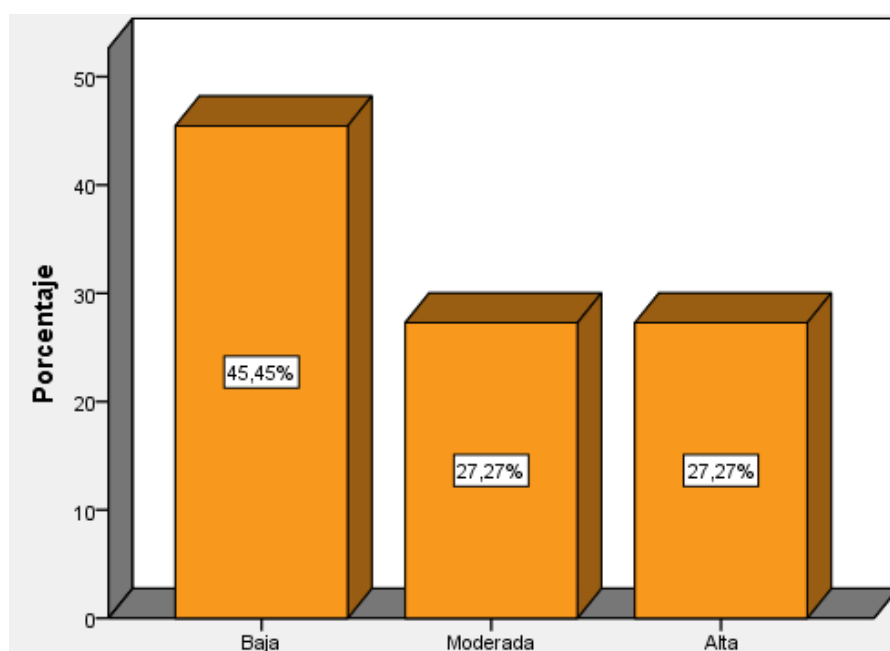


Figura 4. Nivel de la calidad del servicio educativo

En la tabla y figura se representa la distribución porcentual según los niveles de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N°7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014, que 45,45% de los encuestados manifiestan que la calidad es de nivel bajo, el 27,27 % perciben que la calidad es moderada y otros 27,27% manifiestan que el nivel de la calidad de servicios es alto.

3.1.3. Resultado general de las tablas cruzadas de las variables

Tabla 11.

Distribución de frecuencias entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo.

		Gestión de recursos humanos			Total
		Mala	Regular	Buena	
Calidad del servicio educativo	Baja	5	5	0	10
		22,7%	22,7%	0,0%	45,5%
	Moderada	2	3	1	6
		9,1%	13,6%	4,5%	27,3%
	Alta	1	2	3	6
		4,5%	9,1%	13,6%	27,3%
Total		8	10	4	22
		36,4%	45,5%	18,2%	100,0%

Fuente: Base de datos

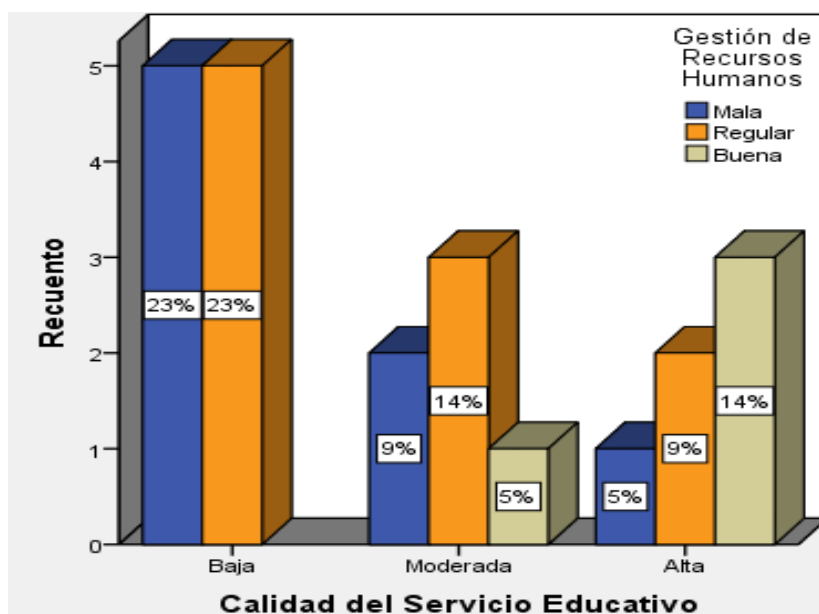


Figura 5. La calidad del servicio educativo y la gestión de recursos humanos.

En relación a los datos obtenidos, se puede visualizar en la figura producto de la tabla cruzada, que el 23% de los participantes opinan que la calidad del servicio educativo es baja cuando la gestión de recursos humanos es mala, asimismo, otros 23% manifiestan que la calidad del servicio educativo es baja cuando la gestión de recursos humanos está en un nivel regular, asimismo el 14% considera

la calidad del servicio educativo es moderada cuando la gestión es regular y otros 14% indican que la calidad es alta cuando la gestión de recursos es buena en la Institución Educativa N°7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014.

Tabla 12.

Distribución de frecuencias entre la planificación de los recursos humanos y la calidad del servicio educativo.

		Planificación			Total
		Mala	Regular	Buena	
Calidad del servicio educativo	Baja	4 18,2%	5 22,7%	1 4,5%	10 45,5%
	Moderada	1 4,5%	3 13,6%	2 9,1%	6 27,3%
	Alta	1 4,5%	2 9,1%	3 13,6%	6 27,3%
Total		6 27,3%	10 45,5%	6 27,3%	22 100,0%

Fuente: Base de datos

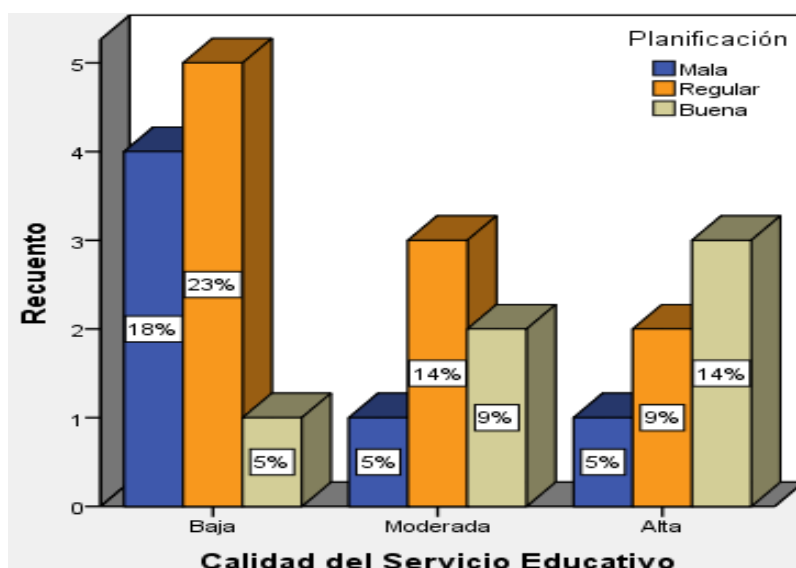


Figura 6. La calidad del servicio educativo y la planificación de los recursos humanos

En relación a los datos obtenidos, se puede visualizar en la figura producto de la tabla cruzada, que el 23% de los participantes opinan que la calidad del servicio

educativo es baja cuando la planificación de la gestión de recursos humanos es regular, asimismo, otros 18% manifiestan que la calidad del servicio educativo es baja cuando la planificación de la gestión de recursos humanos está en un nivel bajo, asimismo el 14% considera la calidad de servicios es moderada cuando la calidad de gestión es regular y otros 14% indican que la calidad del servicio educativo es alta cuando planificación de la gestión de recursos es buena en la Institución Educativa N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014.

Tabla 13.

Distribución de frecuencias entre la calidad del servicio educativo y la organización de los recursos humanos.

		Organización			Total
		Mala	Regular	Buena	
Calidad del servicio educativo	Baja	9 40,9%	1 4,5%	0 0,0%	10 45,5%
	Moderada	2 9,1%	4 18,2%	0 0,0%	6 27,3%
	Alta	2 9,1%	3 13,6%	1 4,5%	6 27,3%
Total		13 59,1%	8 36,4%	1 4,5%	22 100,0%

Fuente: Base de datos

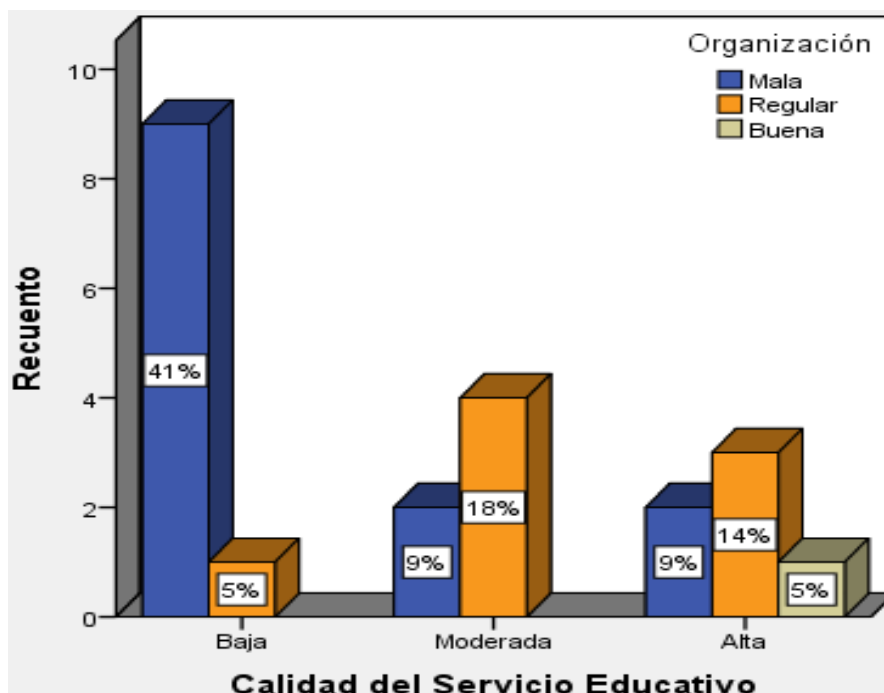


Figura 7. La calidad de servicio educativo y la organización de los recursos humano

En relación a los datos obtenidos, se puede visualizar en la figura producto de la tabla cruzada, que el 41% de los participantes opinan que la calidad del servicio educativo es baja cuando la organización de la gestión de recursos humanos es baja, asimismo, otros 18% de los participantes manifiestan que la calidad del servicio educativo es moderada cuando la organización de la gestión de recursos humanos está en un nivel regular, asimismo el 14% considera la calidad del servicio educativo es alta cuando la organización de gestión de recursos humanos es regular y otros 9% indican que la calidad del servicio educativo es moderada cuando organización de la gestión de recursos es mala en la Institución Educativa N°7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014.

Tabla 14.

Distribución de frecuencias entre la administración de los recursos humanos y la calidad del servicio educativo.

		Administración			Total
		Mala	Regular	Buena	
Calidad del Servicio Educativo	Baja	7 31,8%	3 13,6%	0 0,0%	10 45,5%
	Moderada	3 13,6%	3 13,6%	0 0,0%	6 27,3%
	Alta	0 0,0%	4 18,2%	2 9,1%	6 27,3%
Total		10 45,5%	10 45,5%	2 9,1%	22 100,0%

Fuente: Base de datos

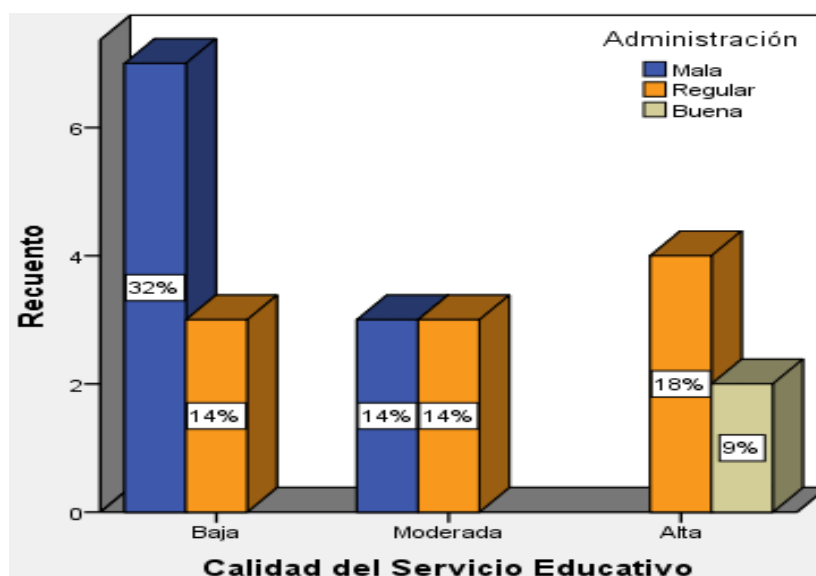


Figura 8. Calidad del servicio educativo y la administración de los recursos humanos.

En relación a los datos obtenidos, se puede visualizar en la figura producto de la tabla cruzada, que el 32% de los participantes opinan que la calidad del servicio educativo es baja cuando la administración de recursos humanos es mala, asimismo, otros 18% de los participantes manifiestan que la calidad de servicio educativo es alta cuando la organización de la gestión de recursos humanos está en un nivel regular, asimismo el 14% considera la calidad del servicio educativo es moderada cuando la organización de gestión de recursos humanos es mala y otros 14% opinan que la calidad del servicio educativo es moderada cuando

admiración de la gestión de recursos es regular en la Institución Educativa N°7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014.

3.2. Contrastación

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N°7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014.

H1: Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N°7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014.

Tabla 15.

Grado de correlación y nivel de significación entre la variable gestión de recursos humanos y calidad del servicio educativo.

			Calidad del servicio educativo	Planificación
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,451*
		Sig. (bilateral)		,035
		N	22	22
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,451*	1,000
		Sig. (bilateral)	,035	.
		N	22	22

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta, se aprecia el grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman $\rho = 0.451$ significa que existe moderada relación entre las variables, frente al $p < 0.05$, existiendo suficiente condición para rechazar la hipótesis nula, por lo que la gestión de recursos humanos tiene relación con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N°7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014.

3.3 Hipòtesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la planificación y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014

H1: Existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014

Tabla 16.

Grado de correlación y nivel de significación entre planificación de los recursos humanos y la variable calidad del servicio educativo.

			Calidad del servicio educativo	Planificación
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	1,000	,471*
		Sig. (bilateral)		,002
		N	22	22
	Planificación	Coeficiente de correlación	,471*	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	22	22

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta, se aprecia el grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman $\rho = 0.471$ significa que existe moderada relación entre las variables, frente al $p < 0.05$, existiendo suficiente condición para rechazar la hipótesis nula, por lo que la planificación de la gestión de recursos humanos tiene relación significativa con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014.

Hipòtesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la organización de los recursos humanos y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014

H1: Existe relación significativa entre la organización de los recursos humanos y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014.

Tabla 17.

Grado de correlación y nivel de significación entre la organización de los recursos humanos y la variable calidad del servicio educativo.

			Calidad del servicio educativo	Organización
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	1,000	,551**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	22	22
	Organización	Coeficiente de correlación	,551**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	22	22

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta, se aprecia el grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman $\rho = 0.551$ significa que existe moderada relación entre las variables, frente al $p < 0.05$, existiendo suficiente condición para rechazar la hipótesis nula, por lo que la gestión de la calidad del servicio educativo tiene relación con la organización de la gestión de recursos humanos en la Institución Educativa N°7012 “Jesús de la Misericordia” el distrito de Surquillo en el año 1014.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe significativa relación entre la administración de los recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014

H1: Existe relación significativa entre la administración de los recursos humanos y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014.

Tabla 18.

Grado de correlación y nivel de significación entre y la administración de los recursos humanos y la variable calidad de servicio educativo.

			Calidad del servicio educativo	Administración
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	1,000	,613**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	22	22
	Administración	Coeficiente de correlación	,613**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	22	22

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta, se aprecia el grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman $\rho = 0.613$ significa que existe moderada relación entre las variables, frente al $p < 0.05$, existiendo suficiente condición para rechazar la hipótesis nula, por lo que la gestión de la calidad del servicio educativo tiene relación con la administración de la gestión de recursos humanos en la Institución Educativa N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014.

IV. DISCUSIÓN

La presente tesis de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la institución educativa N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo el año 2014.

En relación a la hipótesis general los resultados encontrados en esta investigación fue que el valor de Spearman $p=0.451$, podemos afirmar que la gestión de recursos humanos se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio educativo y alcanza un nivel aceptable de 18%, existiendo una semejanza con los resultados de la investigación del autor Bedoya(2003), denominado “La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas” que concluye con diseñar programas de capacitación y desarrollo y evaluar sus resultados. Retroalimentar al personal señalándoles sus logros. Determinar el tipo de personas que pueden dar mejores resultados dentro de la organización. La gestión de recursos humanos forman ya parte de las empresas competitivas ejecutando las relaciones humanas como eficientes para lograr mejores resultados lo cual permite seleccionar el tipo de personas que puedan lograr éstos resultados requeridos para el desarrollo empresarial. También existe semejanza con la investigación del autor Gómez (2010), con la tesis titulada “Hacia una mejor calidad de la gestión educativa peruana en el siglo XXI” en donde llegan a las siguientes conclusiones: Que la finalidad es poner al educando a la altura de su época, de modo que debe ser como de sí mismos puede ser y no como los demás ya fueron. Que sus planteamientos y realizaciones estén de acuerdo con los propósitos, características y necesidades de nuestro país. Que los estudiantes, de todos los niveles incluso el superior, se desarrollen felices en la tierra que viven y vivan conforme a ella y se sientan orgullosos de su identidad nacional. Priorizar al docente como centro de la verdadera transformación educativa en el Perú y una administración eficiente que evite la burocracia, que además se establezcan leyes oportunas que demanden la rendición de cuentas después de un trabajo realizado lo cual demuestra lo eficiente y capaz que resultó el desempeño del docente y personal administrativo con dichos resultados, quedando ya la rendición de cuentas como parte de la cultura de una sociedad democrática donde cada educando se siente feliz y orgulloso de su cultura. Podemos decir que esta

relación concuerda con lo señalado por el autor Chiavenato (2010), quien manifiesta que la GRH es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados. En cierto sentido, todos los gerentes son gerentes de personas porque están involucrados en actividades como reclutamiento, entrevistas, selección y entrenamiento.

Así también cabe mencionar a Álvarez y Santos en el año 2008, definen a la gestión como el proceso mediante el cual el directivo o equipo directivo determinan las acciones a seguir, según los objetivos institucionales, nuevas acciones solicitadas, implementación de cambios de mandos o necesarios, y la forma como se realizarán estas acciones (Estrategias de acción) y los resultados que se lograrán. En cuanto a calidad educativa Pérez (2005) indica que la calidad de la educación se sitúa en tener los proyectos educativos con los fines y objetivos propuestos de manera integrada orientándose a cultivar las dimensiones intelectual, afectiva y volitiva, al servicio de un proyecto orientado por valores, dirigidos para lograr la calidad educativa.

En relación a la primera hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el valor $p < .05$; presenta un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,471, podemos afirmar que existe una relación moderada entre la Planificación de recursos humanos y la Calidad del servicio educativo, coincidiendo con la tesis del autor Arenas (2010), titulada "La Gestión Escolar en Escuelas Primarias" cuyo objetivo es analizar cómo se lleva a cabo la gestión escolar en la escuela primaria partiendo de una adecuada planificación para lograr el desarrollo armónico e integral de la educación encaminado a la satisfacción de las necesidades del niño, considerada como calidad del servicio educativo. Los resultados coinciden con la definición de Ander 2000 menciona que: "Planificar es utilizar procedimientos con el fin de introducir racionalidad y organización en la acción, para alcanzar metas y objetivos".

En relación a la segunda hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $p < .05$; el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de $p = 0.551$, podemos afirmar que existe una correlación moderada entre la Organización de recursos humanos y la Calidad del servicio

educativo, coincidiendo con la tesis de la autora Sánchez (2012) , titulada “Cultura Organizacional y Gestión de recursos humanos en los institutos tecnológicos de la provincia de Chanchamayo” cuyo objetivo es determinar si existe relación entre la cultura organizacional y la gestión de los recursos humanos en los institutos superiores Tecnológicos de la provincia de Chanchamayo, comprobando la relación entre cultura organizacional y gestión de recursos humanos en los institutos superiores tecnológicos de la provincia de Chanchamayo de manera significativa. Esto indica que a mayor cultura organizacional.

Habrà mayor gestión de recursos humanos y, a menor cultura organizacional habrá menor gestión de recursos humanos. Así mencionamos la definición de Sheldon (2003), que dice: combinar el trabajo de los individuos, con elementos necesarios para su ejecución eficiente y positiva.

En relación a la tercera hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $p < .05$, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de .613, podemos afirmar que existe una correlación moderada entre la Administración de recursos humanos y la Calidad del servicio educativo. También existe semejanza con la investigación del autor Gómez (2010), en su trabajo de investigación educativa “Hacia una mejor calidad de la gestión educativa peruana en el siglo XXI” realizado en la ciudad de Lima, teniendo como objetivo principal generar y sostener en el centro educativo las estructuras administrativas y pedagógicas de una manera democrática, equitativa y eficiente que permita a los niños y niñas desarrollarse como personas plenas, comprometiéndose a todos los actores institucionales, definiendo el tipo de servicio educativo que se ofrece, demostrando que el éxito de las transformaciones educativas reposa en el profesor y las políticas educativas. Coincidiendo con la definición de Black y Porter (2006), mencionan que: administrar es estructurar y utilizar un conjunto de recursos orientados al logro de metas ejecutados dentro de una organización.

V. CONCLUSIONES

Primera:

Teniendo presente los resultados estadísticos, existe una relación moderada entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo en la institución educativa N°7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014; en un porcentaje de 14%; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,451.

Segunda:

Teniendo presente los resultados estadísticos, existe una relación moderada entre la planificación de la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo en la institución educativa N°7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo - 2014; el 14% de los encuestados indican que la planificación de los recursos humanos es alta cuando la calidad del servicio educativo es buena, con un nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,471.

Tercera:

Teniendo presente los resultados estadísticos, existe una relación moderada entre la organización de la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo en la institución educativa N°7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo - 2014; el 14%, indican que la calidad del servicio educativo es alta cuando la organización de los recursos humanos es regular, apreciando el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $p=0.551$.

Cuarta:

Teniendo presente los resultados estadísticos, existe una relación significativa entre la administración de la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo en la institución educativa N°7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo - 2014; el 18% de los participantes manifiestan que la calidad del servicio educativo es alta cuando la administración de los recursos humanos es regular, con un nivel de significancia calculada es $p < .05$ y coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,613.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

El MINEDU debe continuar con la adecuada gestión de recursos humanos, considerando la planificación, organización y administración de éstos, pues la selección del personal docente idóneo, eleva significativamente la calidad del servicio educativo que se brinda a la comunidad, porque profesores altamente capacitados ejercen profesionalmente la docencia.

Segunda

Elaborar los documentos de gestión con el personal docente y el CONEI, para unificarlo en todas la institución educativa, los mismos que serán realizados durante la planificación del trabajo, permitiendo dar a conocer las metas claras a todo el personal, quienes asumirán una actitud de compromiso sobre las actividades que lleven al logro de dichos objetivos institucionales.

Tercera

El equipo directivo y el CONEI deben gestionar de manera permanente, la calidad del servicio educativo como parte de las acciones diarias de todo el personal, teniendo en cuenta que una escuela de calidad es aquella que logra aprendizajes significativos en sus estudiantes y que éstos responden a los requerimientos de la sociedad en la que se desenvuelven.

Cuarta

Comprometer a los docentes su asistencia a los cursos y talleres de capacitación y actualización, en beneficio a mejorar su práctica pedagógica, asimismo brindar un adecuado clima institucional y materiales didácticos estructurados, elevando el servicio educativo de la institución, como parte de la comunidad como una escuela con puertas abiertas, que integra a los padres de familia como agentes del cambio y apoyo para el aprendizaje y desarrollo de sus hijos e hijas.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Abreu, C. (2014). Gestión escolar. Tesis para optar el grado de Licenciada Universidad modelo, Mérida, México.
- Albarracín, D. (2008). La Gestión Educativa en el Perú. Artículo de la Revista Peruana de Investigación Educativa- Lima- Perú.
- Arenas, M. (2010). La Gestión Escolar en Escuelas Primarias, México.
- Álvarez, M. (2001). La cultura y el clima Organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima- Perú.
- Álvarez & Santos, (1996). Dirección de centros docentes gestión por proyectos. Madrid- España.
- Ávila, R. (2012). *Estadística Elemental. Estudios y Ediciones RA*. Lima- Perú
- Banderas, M. (2006). Nuevas formas de gestión escolar e institucional1 Tesis que para obtener el grado de Maestro en Gobierno y Asuntos Públicos. Madrid - España.
- Bartolomé, E. y Nélica, C. (2009). *Clima escolar y su relación con la calidad educativa en la I.E N° 3043 "Ramón Castilla" de San Martín de Porres*. Tesis para optar el grado de magister en educación. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Bedoya, E. (2003). La Nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.
- Bisquerra, R (2004). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: Muralla, S.A. p.212.
- Butteris, M. (2013). La Administración de Recursos Humanos. México D.F. 2000 Ed. EDIPE. Castelles G. (2012). Modelo para la evaluación de recursos humanos académicos de los Institutos Superiores Pedagógicos. Tesis opción al grado académico de doctor en Educación.

- Castelles G. (2005). La evaluación de la gestión de los recursos humanos académicos: una necesidad para el desarrollo de los Institutos Superiores Pedagógicos. Cuba.
- Chiavetano, I. (2010), definición de gestión del talento humanos. México, Editorial Alto.
- Chiavenato, I (1990). Administración de Recursos Humanos. México, Editorial Alto.
- Chiroque, S. (2008), Evaluación de desempeños docente. Lima- Perú.
- Córdova, G. (2012). *La práctica de valores de los docentes y su influencia en la Gestión Pedagógica en la institución educativa Publica General Prado del Callao*. Tesis para optar el grado de magister, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima-Perú.
- Dessler, G. (2012). Gestión de los Recursos Humanos y su importancia. Madrid- España.
- De Los Remedios (2004) "*Clima Institucional y convivencia escolar en docentes de instituciones de educación a nivel superior*" desarrollada en la facultad de Psicología de la Universidad de las Américas Puebla
- Díaz, H. (2008). Gestión Educativa: Crisis y Desafíos. Consejo Nacional de Educación en Perú-Lima.
- Díaz Plasencia (2010), Gestión de los recursos humanos en el ámbito educacional.
- Durán, M. (2002). Auditoria cultural de una empresa de alta tecnología y procedimiento inicial en la implementación de una estrategia de formación continuada: La gestión del conocimiento. Tesis doctoral. Colombia.
- Ezequiel Ander-Egg (2008) Introducción a la planificación.
- Edel, R. Casiano, R. (2007). Impacto del Clima laboral en la actitud de Compromiso Institucional de los Docentes de la facultad de Pedagogía, sistema escolarizado de la Universidad Veracruzana, región Xalapa. México.

- Fernández (2007). Reformas en la gestión educativa latinoamericana, editorial nuevo mundo. México.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia – UNICEF (2011). Autoevaluación de la calidad educativa en escuelas primaria.
- García, J. (2011). “La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada, Baja California”. Tesis para obtener el grado de maestra en ciencias educativas. México. Universidad Autónoma de Baja California.
- García, Sánchez y Zapata (2008). Gestión del Talento Humano. Una aproximación conceptual a la gestión humana y la responsabilidad social empresarial. Colombia. Editorial Universidad del Valle.
- González, N. (2015). Características de recursos humanos y comportamiento organizacional. Perú. www.gestiopolis.com/caracteristicas-del-recurso-humano-y-comportamiento-organiza
- Gómez, L. y Macedo, J. (2010). Hacia una mejor calidad de la gestión educativa peruana en el siglo XXI. Lima. Perú. Editorial Investigación Educativa (vol.14-26, 2010).
- Gómez-Mejía, L. (2008). Gestión de recursos humanos. Arizona State University. Editorial Prentice Hall. 5ta edición.
- Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. Universidad de Celaya. México D.F. Editorial Mc Graw-Hill/5ta.edición.
- Levi, M. (1999). Modelo de gestión del personal docente universitario. Tesis en opción al grado Científico de Doctora en Ciencias Pedagógicas. La Habana. Cuba.
- Linares, M. (2006). Calidad de la Gestión Educativa. Lima. Editorial Arteidea.
- Luque, A. (2009). Calidad Educativa. Andalucía. España. Editorial Alianza.
- Madero, S. y Peña, H. (2012). Análisis de los procesos de recursos humanos y su influencia en los bonos de prestaciones. Monterrey. México. Editorial Universidad del Valle. Vol28

- Ministerio de Educación. (2014). Marco de Buen Desempeño del Directivo. Perú. Minedu. <http://www.minedu.gob.pe>
- Minedu. (2008). Proyecto de Municipalización de la Educación. Perú. Ministerio de Educación. <http://www.minedu.gob.pe>
- Sánchez, M. (2008). Cultura organizacional y gestión de recursos humanos en los institutos tecnológicos de la provincia de Chanchamayo. Tesis en opción al grado académico de magíster. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Terry, J. (2008), Principios de Organización. México. Editorial Cecsca.
- UNESCO (2006) Calidad en la Gestión Educativa: Un Análisis del Sistema Educativo. Madrid: Recuperado de: <http://www.unesco.org/new/es/santiago/education/education-assessment-illece/>
- Lapa, L. (2006). La gestión administrativa y su incidencia en la calidad educativa del nivel primario en centros educativos privados del distrito del Rímac. Tesis de Maestría. Universidad San Martín de Porres.

ANEXOS

TÍTULO: “Gestión de recursos humanos y calidad del servicio educativo en la institución educativa N°7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014.”

AUTORES : Bach. Guevara Vargas, Delia Myriam

Bach. Contreras Salguero, Katia Gisella

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema principal: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. N°7012 “Jesús de La Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación hay entre la planificación de los</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo durante el año 2014</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación que hay entre la planificación de</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión de los recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre la planificación de los recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E.</p>	Variable 1: Gestión de recursos humanos			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Planificación	Define estrategias de acción.	1,2	Muy de acuerdo (5)
Organización	Distribuye funciones. Cumple funciones	6,7 8,9. 10	-De acuerdo (4) -Casi de acuerdo (3)			

recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. N°7012 “Jesús de La Misericordia” del distrito de Surquillo?	los recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo.	N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014.	Administración	Orientación adecuada Objetivos propuestos	11,12 13,14; 15	desacuerdo (1)
Variable 2: Calidad del servicio educativo						
¿Qué relación hay entre la organización de los recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E.N° 7012 “Jesús de La Misericordia” del distrito de Surquillo?	Determinar la relación que hay entre la organización de los recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo	Existe relación significativa entre la organización de los recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
¿Qué relación hay entre la administración de los recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. N°7012 “Jesús de La Misericordia” del distrito de Surquillo?	Establecer la relación que hay entre la administración de los recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo	Existe relación significativa entre la administración de los recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014.	Metas educativas Desempeño docente	Resultado censal Incremento de estudiantes. Óptimo rendimiento Metodología moderna	1;2 6; 7 8; 9 ; 10	Muy de acuerdo (5) -De acuerdo (4) -Casi de acuerdo (3) - Desacuerdo
			Docente innovador	Elaboración de proyectos Uso de TICS	11; 12 13, 14 ; 15	(2) -Completo desacuerdo (1)

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo : Básico</p> <p>Nivel : descriptivo correlacional</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental de corte transversal correlacional</p> <p>Método</p> <p>Hipotético-deductivo</p>	<p>Población:</p> <p>22 personas entre personal docente y administrativo</p> <p>Tipo de muestra: Censal</p> <p>Tamaño de muestra: Es igual a la población</p> <p>Muestreo: No probabilístico</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Gestión de recursos humanos</p> <p>Técnica : Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <hr/> <p>Variable 2:</p> <p>Calidad del servicio educativo</p> <p>Técnica.: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Descriptiva: Evalúa y expone en forma detallada las características del objeto de estudio, donde permiten poner de manifiesto los conocimientos teóricos evidenciando el nivel cognitivo y operativo de conceptos y categorías relacionados con el tema.</p> <p>Inferencial: Responder de acuerdo al contexto desarrollado del tema en investigación, sin encontrarse explícito.</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

Variable 1 : Gestión de recursos humanos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Planificación	<p>Define estrategias de acción.</p> <p>Propone actividades a desarrollarse</p>	<p>1. Se cumple de manera puntual las actividades programadas de la institución educativa.</p> <p>2. Existe un adecuado ambiente escolar dentro de la institución educativa</p> <p>3. Se expresan con claridad los objetivos de la Institución Educativa</p> <p>4. Existe coordinación permanente entre la dirección y los docentes.</p> <p>5. Se elaboran las unidades didácticas anticipación a su desarrollo.</p>	<p>Muy de acuerdo (5)</p> <p>-De acuerdo (4)</p> <p>-Casi de acuerdo (3)</p> <p>-Desacuerdo (2)</p> <p>-Completo desacuerdo (1)</p>
Organización	<p>Distribuye funciones</p> <p>Cumple funciones</p>	<p>6. Contribuye la distribución de funciones al desarrollo de las actividades programadas</p> <p>7. Ejecuta el personal de la institución educativa sus labores con empeño y eficiencia</p> <p>8. Cumple cada agente de la I.E. sus funciones adecuadamente</p> <p>9. Participa el personal docente en las actividades de la institución educativa</p> <p>10.-Cumple el personal de la institución educativa el Reglamento Interno.</p>	
Administración	Orientación adecuada	<p>11. Se utilizan de forma adecuada los recursos didácticos en la Institución Educativa</p> <p>12. Emplean los docentes el tiempo efectivo para el logro de aprendizajes</p> <p>13. Responden las sesiones a las unidades de aprendizajes programadas</p> <p>14. Existe coordinación entre todo el personal de la I.E. para la planificación de objetivos institucionales.</p>	
	Objetivos propuestos	15. Elaboran los docentes las unidades para generar aprendizajes integrados.	

Variable 2 : Calidad del servicio educativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Metas educativas	Resultado censal	1. Participan de manera voluntaria y activa los padres de familia de la I. E.	Muy de acuerdo
	Incremento de estudiantes	2. Las sesiones de aprendizaje que realizan los docentes son desarrolladas de acuerdo a los momentos establecidos 3. Ha habido un incremento de alumnado durante el presente año 4. La Dirección monitorea y hace acompañamiento de manera oportuna y pertinente. 5.-Generan las actividades programadas la	(5) -De acuerdo (4) -Casi de acuerdo (3) - Desacuerdo
Desempeño docente	Óptimo rendimiento.	6. Planifican los docentes sus actividades de manera coordinada con sus pares 7. Son ejecutadas las actividades pedagógicas de acuerdo a la planificación realizada 8. Muestra el director un liderazgo pedagógico en la Institución Educativa. 9. Se nota que existe eficiencia en el desempeño docente 10.-Utilizan los docentes adecuados recursos para el logro de mejores	

Anexo 3: Instrumento – Encuesta

I.- Datos Generales

1.1.- I.E. : _____

1.2.- Nivel : _____ Grado: _____

1.3.- Sexo : _____

II.- Indicaciones

En el presente cuestionario se les solicita a ustedes, colegas, llenar la siguiente encuesta de manera real y verdadera, tengan la seguridad que sus respuestas serán reservadas. Por tal motivo les pedimos que marque con un aspa (x) en la respuesta que Ud. considera correcta, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Casi de acuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
5	4	3	2	1

Variable 1: Gestión de recursos humano

ITEMS	Muy de acuerdo(5)	De acuerdo(4)	Casi de acuerdo(3)	En desacuerdo(2)	Completo desacuerdo
Dimensión : Planificación					
1. Se cumple de manera puntual las actividades programadas de la I.E.					
2. Existe un adecuado ambiente escolar dentro de la institución educativa					
3. Se expresan con claridad los objetivos de la Institución Educativa.					
4. Existe coordinación permanente entre la Dirección y los docentes					
5.- Se elaboran las unidades didácticas con anticipación a su desarrollo					
Dimensión : Organización					
6. Contribuye la distribución de funciones al desarrollo de las actividades programadas					
7. Ejecuta el personal de la institución educativa su labores con empeño y eficiencia					
8. Cumple cada agente de la I.E. sus funciones adecuadamente					
9. Participa el personal docente en las actividades de la Institución Educativa					
10. Cumple el personal e la institución educativa el reglamento interno.					
Dimensión: Administración					
11. Se utilizan de forma adecuada los recursos didácticos en la institución educativa					
12. Emplean los docentes el tiempo efectivo para el logro de aprendizajes					
13. Responden las sesiones a las unidades de aprendizajes programadas					
14. Existe coordinación entre todo el personal dela I.E. para la planificación de objetivos institucionales					
15.-Elaboran los docentes las unidades para generar aprendizajes integrados.					

VARIABLE 2: Calidad del servicio educativo

ITEMS	Muy d	De	Casi de	En	Completo
	acuerdo(5)	acuerdo(4)	acuerdo (3)	desacuerdo(2)	desacuerdo
Dimensión : Metas educativas					
1. Participan de manera voluntaria y activa los padres de familia de la I. E.					
2. Las sesiones de aprendizaje que realizan los docentes son desarrolladas de acuerdo a los momentos establecidos					
3. Ha habido un incremento de alumnado durante el presente año					
4.La Dirección monitorea y hace acompañamiento de manera oportuna y pertinente					
5. Generan las actividades programadas la integración de la de familia educativa.					
Dimensión: Desempeño docente					
6. Planifican los docentes sus actividades de manera coordinada con sus pares					
7. Son ejecutadas las actividades pedagógicas de acuerdo a la planificación realizada					
8. Muestra el director un liderazgo pedagógico en la institución educativa.					
9. Se nota que existe eficiencia en el desempeño docente					
10.-Utilizan los docentes adecuados recursos para el logro de mejores aprendizajes.					
Dimensión: Docente innovador					
11. Se observa el compromiso de los docentes en participar en los proyectos institucionales					
12. Los proyectos se direccionan al logro de objetivos institucionales					
13. Utilizan los docentes las TICS para el trabajo pedagógico					
14. Existe preocupación de los docentes para capacitarse y actualizarse de manera permanente en el uso de las nuevas tecnologías.					
15.-Participan los docentes en actividades de desarrollo profesional para mejorar su práctica en el aula					

Anexo4. Certificado de validez



AXEXO 4: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

VARIABLE 1: Gestión de los recursos humanos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Planificación								
1	Se cumple de manera puntual las actividades programadas de la Institución Educativa	X		X		X		
2	Existe un adecuado ambiente escolar dentro de la Institución Educativa	X		X		X		
3	Se expresan con claridad los objetivos de la Institución Educativa.	X		X		X		
4	Existe coordinación permanente entre la Dirección y los docentes	X		X		X		
5	Se elaboran las unidades didácticas con anticipación a su desarrollo	X		X		X		
Organización								
6	Contribuye la distribución de funciones al desarrollo de las actividades programadas	X		X		X		
7	Ejecuta el personal de la Institución Educativa sus labores con empeño y eficiencia	X		X		X		
8	Cumple cada agente de la I.E. sus funciones adecuadamente	X		X		X		
9	Participa el personal docente en las actividades de la Institución Educativa	X		X		X		
10	Cumple el personal e la Institución Educativa el reglamento interno	X		X		X		

Administración		Si	No	Si	No	Si	No
11	Se utilizan de forma adecuada los recursos didácticos en la institución educativa	X		X		X	
12	Emplean los docentes el tiempo efectivo para el logro de aprendizajes	X		X		X	
13	Responden las sesiones a las unidades de aprendizajes programadas	X		X		X	
14	Existe coordinación entre todo el personal de la I.E. para la planificación de objetivos institucionales	X		X		X	
15	Elaboran los docentes las unidades para generar aprendizajes integrados	X		X		X	

VARIABLE 2: Calidad del Servicio Educativo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Metas educativas							
1	Participan de manera voluntaria y activa los padres de familia de la I. E.		X		X		X	
2	Las sesiones de aprendizaje que realizan los docentes son desarrolladas de acuerdo a los momentos establecidos	X		X		X		
3	Ha habido un incremento de alumnado durante el presente año	X		X		X		

4	La dirección monitorea y hace acompañamiento de manera oportuna y pertinente	X		X		X		
5	Generan las actividades programadas la integración de la familia educativa	X		X		X		
	Desempeño docente	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Planifican los docentes sus actividades de manera coordinada con sus pares	X		X		X		
7	Son ejecutadas las actividades pedagógicas de acuerdo a la planificación realizada	X		X		X		
8	Muestra el Director un liderazgo pedagógico en la institución educativa.	X		X		X		
9	Se nota que existe eficiencia en el desempeño docente	X		X		X		
10	Utilizan los docentes adecuados recursos para el logro de mejores aprendizajes.	X		X		X		
	Docente innovador	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se observa el compromiso de los docentes en participar en los proyectos institucionales	X		X		X		
12	Los proyectos se direccionan al logro de objetivos institucionales	X		X		X		
13	Utilizan los docentes las TICS para el trabajo pedagógico	X		X		X		
14	Existe preocupación de los docentes para capacitarse y actualizarse de manera permanente en el uso de las nuevas tecnologías.	X		X		X		
15	Participan los docentes en actividades de desarrollo profesional para mejorar su práctica en el aula.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Mendoza Retamozo Noemi

DNI: 23211871

Especialidad del

validador: Gestión Educativa Gestión Pública

Chorrillos ,13 de Junio del 2015

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dra. Noemi Mendoza Retamozo
DOCENTE EPGUCV

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

VARIABLE 1: Gestión de los recursos humanos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planificación							
1	Se cumple de manera puntual las actividades programadas de la Institución Educativa	X		X		X		
2	Existe un adecuado ambiente escolar dentro de la Institución Educativa	X		X		X		
3	Se expresan con claridad los objetivos de la Institución Educativa.	X		X		X		
4	Existe coordinación permanente entre la Dirección y los docentes	X		X		X		
5	Se elaboran las unidades didácticas con anticipación a su desarrollo	X		X		X		
	Organización							
6	Contribuye la distribución de funciones al desarrollo de las actividades programadas	X		X		X		
7	Ejecuta el personal de la Institución Educativa sus labores con empeño y eficiencia	X		X		X		
8	Cumple cada agente de la I.E. sus funciones adecuadamente	X		X		X		
9	Participa el personal docente en las actividades de la Institución Educativa	X		X		X		
10	Cumple el personal e la Institución Educativa el reglamento interno	X		X		X		

Administración		Si	No	Si	No	Si	No
11	Se utilizan de forma adecuada los recursos didácticos en la institución educativa	X		X		X	
12	Emplean los docentes el tiempo efectivo para el logro de aprendizajes	X		X		X	
13	Responden las sesiones a las unidades de aprendizajes programadas	X		X		X	
14	Existe coordinación entre todo el personal de la I.E. para la planificación de objetivos institucionales	X		X		X	
15	Elaboran los docentes las unidades para generar aprendizajes integrados	X		X		X	

VARIABLE 2: Calidad del Servicio Educativo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Metas educativas							
1	Participan de manera voluntaria y activa los padres de familia de la I. E.	X		X		X		
2	Las sesiones de aprendizaje que realizan los docentes son desarrolladas de acuerdo a los momentos establecidos	X		X		X		
3	Ha habido un incremento de alumnado durante el presente año	X		X		X		

4	La dirección monitorea y hace acompañamiento de manera oportuna y pertinente	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Generan las actividades programadas la integración de la familia educativa	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Desempeño docente	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Planifican los docentes sus actividades de manera coordinada con sus pares	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Son ejecutadas las actividades pedagógicas de acuerdo a la planificación realizada	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Muestra el Director un liderazgo pedagógico en la institución educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Se nota que existe eficiencia en el desempeño docente	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Utilizan los docentes adecuados recursos para el logro de mejores aprendizajes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Docente innovador	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se observa el compromiso de los docentes en participar en los proyectos institucionales	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Los proyectos se direccionan al logro de objetivos institucionales	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	Utilizan los docentes las TICS para el trabajo pedagógico	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Existe preocupación de los docentes para capacitarse y actualizarse de manera permanente en el uso de las nuevas tecnologías.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	Participan los docentes en actividades de desarrollo profesional para mejorar su práctica en el aula.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Dr. Talledo Reyes Rodolfo

.....

DNI: 10212463

Especialidad del

validador:.....

Metodólogo. Decano de Investigación - EPG-UCV

Chorrillos ,13 de Junio del 2015

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

.....
Dr. Rodolfo F. Talledo Reyes
Docente de Postgrado
Universidad Cesar Vallejo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

VARIABLE 1: Gestión de los recursos humanos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planificación							
1	Se cumple de manera puntual las actividades programadas de la Institución Educativa	X		X		X		
2	Existe un adecuado ambiente escolar dentro de la Institución Educativa	X		X		X		
3	Se expresan con claridad los objetivos de la Institución Educativa.	X		X		X		
4	Existe coordinación permanente entre la Dirección y los docentes	X		X		X		
5	Se elaboran las unidades didácticas con anticipación a su desarrollo	X		X		X		
	Organización							
6	Contribuye la distribución de funciones al desarrollo de las actividades programadas	X		X		X		
7	Ejecuta el personal de la Institución Educativa sus labores con empeño y eficiencia	X		X		X		
8	Cumple cada agente de la I.E. sus funciones adecuadamente	X		X		X		
9	Participa el personal docente en las actividades de la Institución Educativa	X		X		X		
10	Cumple el personal e la Institución Educativa el reglamento interno	X		X		X		

Administración		Si	No	Si	No	Si	No
11	Se utilizan de forma adecuada los recursos didácticos en la institución educativa	X		X		X	
12	Emplean los docentes el tiempo efectivo para el logro de aprendizajes	X		X		X	
13	Responden las sesiones a las unidades de aprendizajes programadas	X		X		X	
14	Existe coordinación entre todo el personal de la I.E. para la planificación de objetivos institucionales	X		X		X	
15	Elaboran los docentes las unidades para generar aprendizajes integrados	X		X		X	

VARIABLE 2: Calidad del Servicio Educativo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Metas educativas							
1	Participan de manera voluntaria y activa los padres de familia de la I. E.	X		X		X		
2	Las sesiones de aprendizaje que realizan los docentes son desarrolladas de acuerdo a los momentos establecidos	X		X		X		
3	Ha habido un incremento de alumnado durante el presente año	X		X		X		

4	La dirección monitorea y hace acompañamiento de manera oportuna y pertinente	X		X		X	
5	Generan las actividades programadas la integración de la familia educativa	X		X		X	
	Desempeño docente	Si	No	Si	No	Si	No
6	Planifican los docentes sus actividades de manera coordinada con sus pares	X		X		X	
7	Son ejecutadas las actividades pedagógicas de acuerdo a la planificación realizada	X		X		X	
8	Muestra el Director un liderazgo pedagógico en la institución educativa.	X		X		X	
9	Se nota que existe eficiencia en el desempeño docente	X		X		X	
10	Utilizan los docentes adecuados recursos para el logro de mejores aprendizajes.	X		X		X	
	Docente innovador	Si	No	Si	No	Si	No
11	Se observa el compromiso de los docentes en participar en los proyectos institucionales	X		X		X	
12	Los proyectos se direccionan al logro de objetivos institucionales	X		X		X	
13	Utilizan los docentes las TICS para el trabajo pedagógico	X		X		X	
14	Existe preocupación de los docentes para capacitarse y actualizarse de manera permanente en el uso de las nuevas tecnologías.	X		X		X	
15	Participan los docentes en actividades de desarrollo profesional para mejorar su práctica en el aula.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:
 Dra. Sanchez Kolarpaya Gladys Elisa DNI: 10217462
 Especialidad del validador: Docente de Post grado UCV / Metodología

Chorrillos ,13 de Junio del 2015

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



 Dra. Gladys E. Sanchez Kolarpaya
 Docente de Postgrado
 Universidad Cesar Vallejo
 Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos

VARIABLE 1

v1gr	v1gr	v1gr	v1gr	v1gr	v1gr	v1gr	v1gr	v1gr	v1gr	v1gr hop1	v1gr hap1	v1gr hap1	v1gr hap1	v1gr hap1	v1gr hap1	Total	Nivel
4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	67	3	
4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	2	3	3	3	53	2	
4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	61	3	
2	3	1	3	2	1	3	2	1	1	3	2	2	5	3	34	1	
4	3	4	4	5	4	4	4	3	2	4	4	2	2	3	52	2	
5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	70	3	
4	5	5	4	5	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	53	2	
4	3	3	2	2	3	1	1	2	4	1	1	1	3	1	32	1	
3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	32	1	
5	4	4	5	4	2	3	2	3	4	2	4	4	2	3	51	2	
4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	51	2	
5	4	5	4	4	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	50	2	
4	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2	34	1	
3	2	2	2	1	4	3	1	3	1	1	3	1	4	2	33	1	
4	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2	3	2	32	1	
5	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	34	1	
3	3	2	2	2	4	1	2	3	4	4	5	5	5	5	50	2	
4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	63	3	
4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	54	2	
4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	4	2	3	3	52	2	
4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	2	53	2	
3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	34	1	

VARIABLE 2

v2cse	v2cse	v2cse	v2cse	v2cse	v2cse	v2cse	v2cse	v2cse	v2cse	v2cse	v2cse	v2cse	v2cse	v2cse		
5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	66	3
4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	54	2
2	5	3	5	5	3	4	2	4	4	2	4	3	4	3	53	2
5	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	4	3	51	2
3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	33	1
4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	70	3
5	5	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	32	1
2	4	5	4	5	3	5	2	2	4	2	4	2	3	3	50	2
4	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	34	1
4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	65	3
4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	54	2
1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	34	1
3	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	33	1
3	3	5	3	4	3	5	3	3	5	5	4	3	3	5	54	2
3	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	1	3	33	1
4	2	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	34	1
1	2	2	2	2	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	34	1
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	72	3
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	34	1
4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	66	3
4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	69	3
3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	34	1

Resumen de procesamiento de caso			
		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluído	0	,0
	Total	22	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach		N de elementos
,889	,886	30

Interpretación:

El resultado nos indica que la prueba (instrumento de investigación) es altamente confiable.

Anexo 6: Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

El coeficiente r de Spearman puede variar de - 1.00 a + 1.00	
De - 0.91 a - 1	correlación muy alta
De - 0.71 a - 0.90	correlación alta
De - 0.41 a - 0.70	correlación moderada
De - 0.21 a - 0.40	correlación baja
De 0 a - 0.20	correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	correlación baja
De + 0.41 a 0.70	correlación moderada
De + 0.71 a 0.90	correlación alta
De + 0.91 a 1	correlación muy alta

Fuente : Bisquerra (2010) , Metodología de la Investigación Educativa . Madrid, Trilla

Anexo 7: Artículo científico

1. TÍTULO

Gestión de recursos humanos y calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 7012

“Jesús de La Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014

2. Autoras

Contreras Salguero Katia

Gisella

katya_contreras@hotmail.com

I.E. “Jesús de la Misericordia”

Guevara Vargas Delia Myriam

deliamgv@hotmail.com

I.E. “Jesús de la Misericordia”

3. Resumen

A continuación presentamos una síntesis de la investigación Gestión de recursos humanos y calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 7012 Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014. Contamos con un total de 22 personas entre personal docente y administrativo por ser una institución educativa que cuenta solo con el nivel primario por eso se considera la muestra representativa en su totalidad.

El objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la población constituida como muestra estudiada. La investigación es de tipo básico, el nivel es descriptivo correlacional y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por un total de 22 personas entre personal docente y administrativo por ser una institución educativa que cuenta solo con el nivel primaria, por eso se considera la muestra representativa en su totalidad, surquillo 2014.

Realizado el análisis descriptivo y la correlación a través del coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de $Rho=0,451$, interpretándose que existe una moderada

relación entre las variables, con una $\rho = 0.00$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula por lo tanto los resultados señalan que existe relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos con la calidad del servicio educativo.

4. Palabras clave

Planificación, organización, administración, metas educativas, desempeño docente, docente innovador.

5. Abstract

Here is a summary of the research of human resources management and quality of the education service in the educational institution no. 7012 Jesus of mercy "from the District of Surquillo in 2014. We have a total of 22 people among teaching staff and administrative for being an educational institution which only has primary level, that is considered the representative sample in its entirety.

The objective of the research was to determine the relationship between the relationship between human resources management and the quality of the educational service of the population constituted as a sample. The research is basic type, the level is descriptive correlational and the design used is not experimental, cross-cut. The sample was comprised of a total of 22 people, including teachers and administrative for being an educational institution which has only primary level, that is considered the representative sample in its entirety, Surquillo 2014.

Made descriptive analysis and correlation of Spearman Rho coefficient, with a result of $Rho = 0,451$, interpreted that there is a moderate relationship between the variables, with a $p = 0.00$ ($p < 0.05$), with which the null hypothesis is rejected so the results indicate that there is direct and meaningful relationship between the human resources management with the quality of the education service.

6. Keywords

planning, organization, management, educational goals, teaching performance, teaching innovator.

7. Introducción

Las Instituciones Educativas públicas en nuestro país presentan serias deficiencias en cuanto a un servicio educativo de calidad por eso surge la pregunta de cómo podemos seleccionar recursos humanos que permitan un trabajo en equipo profesional y sólido que lleven a mejorar los aprendizajes de los estudiantes por ser un claro indicador de la calidad educativa.

Para esto se debe considerar una eficiente gestión del director, iniciando por la elaboración de los documentos de gestión, donde se plasman con claridad los objetivos y las acciones a tomar reflejados en la misión y visión de la institución educativa, y donde participan directamente el personal docente siendo una obligatoriedad tomar parte en la elaboración de los documentos de gestión, lo cual resulta muy eficaz ya que dichos documentos serán del uso y conocimiento de todo el personal y no estarán etiquetados en lugares aislados fuera del alcance de los docentes.

Asimismo el director debe mantener la capacidad e idoneidad del personal docente, necesarios para la buena atención de los Padres de Familia y sus requerimientos en la Institución Educativa N^o 7012 "Jesús de La Misericordia", permitiendo la atención a la comunidad y un buen resultado del proceso de aprendizaje de los estudiantes, lo cual se evidenciará en el rendimiento escolar y en las evaluaciones del Ministerio de Educación (ECE) , mejorando el desempeño docente, con un estudio continuo cuyo camino es la mejora permanente del ser humano como persona.

En la Institución educativa N^o7012 "Jesús de la Misericordia", se necesita un constante monitoreo en el marco del buen desempeño docente con las metas claras, como la implementación del aula de CRT, para el taller de robótica, la instalación de una biblioteca, mejorar el equipo de sonido, seguir manteniendo a la banda de música en buen estado, pues nos representa en desfiles y actuaciones; todas estas acciones bajo el cumplimiento de la ley en cuanto a participación de docentes y padres de familia, por comisiones que se constituyen para una mejor organización.

Es imprescindible considerar que la armonía de la comunidad educativa, es decir el clima institucional es un logro de gestión del director con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales y relacionar a la escuela con la comunidad, es por eso que en la I.E. N^o 7012 prima este objetivo, compartiendo la tarea con la plana docente que gestiona los aprendizajes en las aulas haciendo partícipes a sus padres de familia mejorando así el rendimiento académico, el servicio y la calidad educativa.

Es por ésta razón que se considera que la gestión de recursos humanos llevarán a mejorar la calidad del servicio educativo de esta institución educativa, permitiéndole así lograr sus metas con claridad, trabajar en equipo, mejorar el clima institucional, involucrar a los padres de familia en el aprendizaje de sus hijos, tener mejor prestigio ante la comunidad, participar de manera activa con los aliados estratégicos de la comunidad, como son la parroquia, el centro de salud, la comisaría, la municipalidad e instituciones educativas aledañas que pertenecen a una misma red educativa.

8. Metodología

El estudio que se desarrolla en la presente investigación es de tipo básico y nivel descriptivo – correlacional.

Descriptivos, este tipo de estudio usualmente describe situaciones y eventos, es decir cómo son y cómo se comportan determinados fenómenos. “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se ha sometido a análisis”.

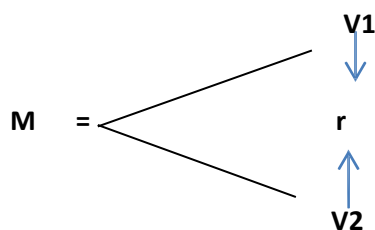
Este estudio mide o evalúa diferentes aspectos, tamaños o elementos del fenómeno a investigar. Aquí se elige una serie de conceptos o variables y se mide cada uno de ellos de manera independiente para así poder describir lo que se está investigando. Estos estudios pueden otorgar la posibilidad de realizar predicciones, aunque éstas sean rudimentarias. El principal interés de este estudio es medir con la mayor precisión posible.

Correlacional, la utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación.

La investigación tipo básico es también llamada investigación fundamental o investigación pura porque contribuye la ampliación del conocimiento científico, creando nuevas teorías o modificando las ya existentes.

Este tipo de investigación busca un conocimiento puro por medio de la recolección de datos a modo de profundizar los conocimientos ya existentes en la realidad y se construye en base a este un mayor conocimiento en base a teorías, leyes; por eso es importante conocer los antecedentes para poder generar criterios nuevos.(Hernández-2014)

El presente diseño de investigación es No experimental correlacional



M = Está constituida por todo el personal de la I.E. N° 7012

V1 = Gestión de recursos humanos

V2 = Calidad del servicio educativo

Muestra No probabilística –La intencionalidad es aplicarla a toda la población. Es de corte transversal correlacional.

La población estuvo constituida por:

Tabla de población	cantidad
Docentes	18
Administrativos	4
Total	22

La técnica que se utiliza es la misma, que consiste en recolectar datos mediante un instrumento que es el Cuestionario.

Ficha técnica de la variable gestión de recursos humanos

Autoras : Contreras Salguero Katia Gisella

Guevara Vargas Delia Myriam

Año: 2014

Lugar: Distrito de Surquillo

Objetivo: Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo durante el año 2014.

Cuestionario:

El cuestionario consta de 15 preguntas considerando la escala de Likert.

Escala:

Completo desacuerdo (1), desacuerdo (2), casi de acuerdo (3), de acuerdo(4), muy de acuerdo (5).

Ficha técnica de la variable Calidad del servicio educativo

Autoras: Contreras Salguero Katia Gisella

Guevara Vargas Delia Myriam

Año: 2014

Lugar: Distrito de Surquillo

Objetivo: Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo durante el año 2014

Cuestionario:

El cuestionario consta de 15 preguntas considerando la escala de Likert.

Escala:

Completo desacuerdo (1), desacuerdo (2), casi de acuerdo (3), de acuerdo (4), muy de acuerdo (5).

Se empleó los estadísticos de Spearman para encontrar la correlación y estadísticos de Spearson para la prueba de Hipótesis

Se emplearon para el análisis de los datos obtenidos, el método estadístico:

Para el análisis descriptivo de resultados de porcentajes y frecuencias.

Para el análisis inferencial el Rho de Spearman que se utilizó en la prueba de hipótesis.

9. Resultados

Para la presentación de los resultados, se asumieron las puntuaciones de la variable gestión de recursos humanos y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N°7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de surquillo en el año 2014.

De acuerdo a los datos obtenidos los participantes opinan que la calidad de servicios educativos es baja cuando la gestión de recursos humanos es mala, pero consideran que la calidad del servicio educativo es alta cuando la gestión de recursos es buena.

10. Discusión

De acuerdo con los resultados de la investigación se puede decir que existe una correlación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo, lo que demuestra que a mejor selección del personal adecuado e idóneo para el desempeño educativo se obtienen mejores y buenos resultados en un servicio de calidad en la educación, destacándose la gestión del director en cuanto a la selección de dicho personal, considerando también el involucramiento de todos los

trabajadores de la institución educativa en el servicio de calidad hacia la comunidad del distrito de Surquillo

11. Conclusiones

El presente trabajo tuvo por objetivo determinar la relación que existe en la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo, bajo un enfoque descriptivo-correlacional el trabajo concluye en una aceptación de la hipótesis principal, es decir existe una relación proporcional positiva entre las variables en mención.

Con respecto a la gestión de recursos humanos como estrategia para mejorar la calidad del servicio educativo, el estudio determinó que existe relación de variables, es decir, que la ejecución de ésta gestión mejora la calidad del servicio educativo.

12. Referencias

Gestión de los recursos humanos en el ámbito educacional Mg. César Díaz Plasencia
Gómez- Mejías L y otros (2008). Gestión de recursos humanos .Pearson-prentice hall S.A. España
Principios de organización .Compañía editorial continental México. Autor: George Terry
Tesis: La gestión escolar en escuelas primarias doctor ante
María Clarisa Arenas Hinojosa
Metodología de la investigación
Autor: Roberto Hernández Sampieri 6ta. Edición 2014

13. Reconocimientos

Al doctor Epiquién Chancahuana Migdonio, por sus ideas, por compartir sus conocimientos que contribuyeron significativamente a la ejecución de nuestro estudio.

Anexo 8. Declaración jurada de autoría y autorización

PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, CONTRERAS SALGUERO ,KATIA GISELLA identificada con DNI 09827624 y GUEVARA VARGAS DELIA MYRIAM identificada con DNI 10332760 estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo con el artículo titulado

Gestión de recursos humanos y calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 7012

“Jesús de La Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014

Declaramos bajo juramento que:

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

Chorrillos, 3° de octubre de 2015

Anexo 9: Fotografías

En el colegio Jesús de la Misericordia



Incentivando a nuestros colegas para el llenado de nuestro cuestionario



Nuestros colegas llenando nuestra encuesta



En la gruta , junto a Jesús de la Misericordia



Personal que colaboraron con nosotras

