



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Integración del personal y calidad de servicio en
Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08,
San Juan de Lurigancho – 2017.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración Educativa

AUTOR:

Br. Fernando Roy Quispe Taipe

ASESOR:

Mgtr. Edith Gissela Rivera Arellano

SECCIÓN

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ – 2017

Jurado calificador



.....
Dr. Sebastián Sánchez Díaz

Presidente del jurado



P.I.P.

.....
Mgtr. Janet Valdivieso Gonzales

Secretario del jurado



P.I.P. Mgtr. Edith Gissela Rivera Arellano

.....
Mgtr. Edith Gissela Rivera Arellano

Vocal del jurado

Dedicatoria

A mí querida hija Hanna por ser la fuente de motivación para poder superarme cada día más y así poder darle un futuro mejor. A mi esposa que me apoya en cada momento de mi vida y por brindarme el tiempo necesario para poder crecer profesionalmente.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, que durante el tiempo de estudio nos impartió los conocimientos necesarios para poder terminar la tesis. Al director y subdirector de la I.E. Fe y Alegría N° 32 por su apoyo en la ejecución del presente trabajo.

A mi madre que me ha dado mucho amor y apoyo en el trayecto de mi vida para ser un profesional.

A Jehová por ser la guía de mi familia.

Declaratoria de autoría

Yo, Fernando Roy Quispe Taipe con DNI N° 41507706, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede San Juan de Lurigancho; declaro que el trabajo académico titulado "Integración del personal y calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017" presentado para la obtención del grado académico de maestro en administración de la educación es de mí autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 12 de agosto de 2017



Fernando Roy Quispe Taipe

Presentación

Señores miembros del jurado,

Pongo a su disposición mi tesis titulada “Integración del Personal y calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017”, cuyo objetivo es: Determinar la relación entre la integración del Personal y calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster en administración de la educación.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un apéndice: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor

Índice

	Pág.
Página preliminar	i
Caratula	i
Jurado calificador	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	¡Error! Marcador no definido.
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanista	20
1.3 Justificación	36
1.4 Problema	37
1.5 Hipótesis	39
1.6 Objetivos	40
II. MARCO METODOLÓGICO	41
2.1 Variables	42
2.2 Operacionalización de variable	43
2.3 Metodología	44
2.4 Tipos de estudio	44
2.5 Diseño de investigación	44
2.6 Población, muestra y muestreo	45
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.8 Método de análisis de datos	50
2.9 Aspectos éticos	50
III. RESULTADOS	51
IV. DISCUSIÓN	66

V. CONCLUSIONES	69
VI. RECOMENDACIONES	71
VII. REFERENCIAS	73
ANEXOS	77
Apéndice A: Artículo Científico	
Apéndice B: Matriz de consistencia	
Apéndice C: Instrumentos de recolección de datos	
Apéndice D: Certificados de validación de instrumentos	
Apéndice E: Base de datos	
Apéndice F: Resultados de las pruebas	
Apéndice G: Cartas de aceptación para aplicar Instrumento	
Apéndice H: Validación de Instrumento	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable Integración del personal	43
Tabla 2 Operacionalización de la variable Calidad de servicio	43
Tabla 3 Cantidad de los docentes de la Institución Educativa Fe y Alegría	46
Tabla 4 Validación de juicio de expertos	48
Tabla 5 Niveles de confiabilidad	49
Tabla 6 Estadística de fiabilidad de integración del personal	49
Tabla 7 Estadística de fiabilidad de la calidad de servicio	49
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable integración del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.	52
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión reclutamiento del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.	53
Tabla 10 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión selección del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.	54
Tabla 11 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión promoción del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.	55
Tabla 12 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable calidad de servicio del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.	56
Tabla 13 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión fiabilidad del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.	57

Tabla 14 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión capacidad de respuesta del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.	58
Tabla 15 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión seguridad del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.	59
Tabla 16 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión empatía del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.	60
Tabla 17 Prueba de normalidad según kolmogorov - Smimov de la integración del personal y calidad de servicio en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.	61
Tabla 18 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la integración del personal y la calidad de servicio	62
Tabla 19 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el reclutamiento y la calidad de servicio	63
Tabla 20 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la selección y la calidad de servicio	64
Tabla 21 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la promoción y la calidad de servicio	65

Índice de figuras

Figura 1. Percepción de la variable integración del personal.	52
Figura 2. Percepción de la dimensión reclutamiento del personal	53
Figura 3. Percepción de la dimensión selección del personal.	54
Figura 4. Percepción de la dimensión promoción del personal.	55
Figura 5. Percepción de la variable calidad de servicio	56
Figura 6. Percepción de la dimensión fiabilidad	57
Figura 7. Percepción de la dimensión capacidad de respuesta	58
Figura 8. Percepción de la dimensión seguridad	59
Figura 9. Percepción de la dimensión empatía	60

Resumen

La presente investigación titulada: Integración del personal y calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la integración del personal y la calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 167 docentes, la muestra fue censo, y el tipo de muestreo es no probabilística. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach: (0,883 y 0.935), que demuestra fuerte y alta confiabilidad.

Los resultados de la integración del personal el 52.1% presentan un nivel adecuado y la calidad de servicio perciben el 43.7% presentan un nivel bueno. Estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la integración del personal y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017, siendo el valor de 0.555; en consecuencia es una correlación positiva moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$.

Palabras clave: Integración del personal, calidad de servicio, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Abstract

This research entitled: integration of staff and quality of service in educational institutions, faith and joy of the RED No. 08, San Juan de Lurigancho - 2017, general objective was to determine the relationship between the integration of staff and quality of service in educational institutions, faith and joy of the RED No. 08, San Juan de Lurigancho - 2017.

The type of research according to their purpose was substantive descriptive level, quantitative approach; non-experimental design. The population was comprised of 167 teachers, sample was census, and the type of sampling is not probabilistic. The technique employed to collect information was survey and data collection instruments were of questionnaires that were properly validated through expert opinions and determining its reliability through the statistical Cronbach's Alpha: (0.883 and 0.935), which shows strong and high reliability.

The results of the integration of the personnel the 52.1% show an adequate level and the quality of service perceived the 43.7% presented a good level. He established the coefficient of statistically significant correlation between the integration of staff and quality of service in the educational institutions of faith and joy of the RED No. 08, San Juan de Lurigancho - 2017, being the value of 0.555; Consequently it is a moderate positive correlation; at the same time there is also a correlation at the population level; Since $p < 0.05$.

Key words: integration of staff, quality of service, reliability, responsiveness and empathy.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Ospina (2015) en su tesis titulada: “Calidad de servicio y convivencia escolar en el colegio Rafael Uribe de ciudad Bolívar, en la jornada de la mañana para optar grado de doctor”. El objetivo general de la presente tesis fue determinar la relación entre calidad de servicio y la convivencia escolar. El tipo de investigación fue básica con un nivel descriptivo, el diseño correlacional. Los resultados muestran que el 50% de los estudiantes manifiestan que la calidad de servicio es adecuado y la convivencia escolar es regular. Y finalmente, concluyó que existe una relación positiva alta entre la calidad de servicio y convivencia escolar en los estudiantes de quinto grado de educación secundaria de la ciudad Bolívar – Bogotá.

Ramírez (2013) en su tesis titulada: “Percepción de la calidad de servicio admitida por los usuarios en una institución en México”. Cuyo propósito fue puntualizar la percepción de la calidad de servicio admitida por los usuarios en una institución en México y analizar su relación con cualesquiera características predisponentes y habilitadoras de la población usuaria. Utilizaron la metodología basada en el diseño experimental correlacional; con una muestra de 58 usuarios, se recogió los datos de 3,324 usuarios que acudieron a los servicios de salud en las dos últimas semanas previas a la encuesta. Los autores llegaron a la conclusión de que el 81.2% de los usuarios percibió que la servicio recibida fue buena y 18.8% mala. Los principales motivos que definen la calidad como buena fueron: el trato personal (23.2%) y mejoría en salud (11.9%); en tanto que los motivos de mala calidad aludidos fueron: los largos tiempos de espera (23.7%) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11.7%), los que utilizaron servicios de seguridad social perciben 2.6 veces más frecuentemente mala calidad de servicio que los que acudieron a servicios privados. Para los usuarios, la calidad está representada por las características del proceso de servicio (44.8%), del resultado (21.3%), de la estructura (18.0%), y de la accesibilidad (15.7%). Los motivos más importantes por los cuales los usuarios no regresarían

al mismo lugar de servicio fueron: no lo atendieron bien (18.2%) y los largos tiempos de espera (11.8%). Finalmente los autores recomendaron profundizar en el conocimiento de la perspectiva poblacional y determinar la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para la mejoría continua de la calidad de servicio.

Torres (2013) en su tesis titulada “Calidad y satisfacción de los docentes de la Compañía limitada de la Ciudad de Ambato, en la Universidad de Ambato Ecuador”, para optar grado de magíster en educación. El objetivo fue determinar la calidad y satisfacción de los docentes, el tipo de investigación fue básica, el diseño no experimental, con una población de 200 docentes y la muestra 132 docentes y el muestreo es probabilística estratificado, se aplicó una encuesta a los docentes seleccionado. Cuyo resultado es el 45% y 65% de docentes se ubican en el nivel regular. Concluyó que existe una relación positiva entre calidad y la satisfacción de los docentes de la Compañía limitada de la Ciudad de Ambato, en la Universidad de Ambato Ecuador.

Requena y Serrano (2012) en su tesis titulada: “La calidad de servicio desde la apariencia de los usuarios del proceso quienes viven el reclutamiento y la auto-percepción de los gerentes generales de las empresas de captación de talento”, con el fin de averiguar que las empresas creen que valoran los clientes como calidad de servicio; el diseño que se utilizó fue el no experimental transaccional; se recogió los datos de 15 empresas cazadoras de talento del área metropolitana de Caracas, 30 organizaciones clientes que hayan hecho uso de las empresas cazadoras de talento y 30 candidatos que fueron contratados por la organización; dicha población fue medida a través de la variable calidad de servicio prestado por sus cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta o diligencia, seguridad o garantía y empatía. El instrumento utilizado para la recolección de los datos sobre calidad de servicio al cliente fue el de SERVQUAL (ServiceQuailty) diseñado por Berry, Parasuraman y Zeithaml, en 1993. Los resultados arrojaron que la calidad prestada en el servicio ofrecido por las empresas captadoras de talento es buena más no excelente.

Blanco (2011) realizó una investigación “Evaluación de la calidad en la educación inicial: una experiencia en centros educativos urbanos de Venezuela”. El objetivo general fue determinar la evaluación de la calidad en la educación inicial. La investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental de corte transversal, el escenario de trabajo estuvo constituido por Centros Urbanos de Educación Inicial, de acuerdo con la modalidad de servicio: Convencionales (públicos, privados e interinstitucionales) y No convencionales (públicos, ONG). La investigación finalizó que los primeros resultados fueron regulares. Concluyó que la calidad de los servicios educativos en Centros Urbanos de Educación Inicial y generar un cuerpo estable de ideas que permita optimizar la calidad del servicio educativo que se ofrece a niños y niñas en Centros de Educación Inicial. Se utilizó un cuestionario ofimático con escala de estimación numérica administrada a un grupo de docentes asistentes de Educación Inicial.

Antecedentes nacionales

Chuque (2016) en su tesis titulada: “Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”, para optar grado de magister en Gestión de la Educación por la Universidad Mayor de San Marcos. El objetivo fue determinar entre calidad de servicios según los padres de familia y logros de aprendizaje. Es una investigación básica, en razón que va a enriquecer el conocimiento científico en el campo de la educación. Es de nivel descriptivo y asume el diseño correlacional, debido a que determina una relación entre la calidad de los servicios educativos y el logro de los aprendizajes en niños y niñas de 5 años. La muestra estuvo conformada por 63 padres de familia. A los padres de familia se les aplicó un cuestionario (instrumento) que consta 40 ítems en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad al servicio, capacidad de respuesta, seguridad (confianza) y servicio personalizada, a través de la técnica de la encuesta. Para medir el logro de aprendizajes se aplicó la técnica del análisis documental, a través del registro de notas (instrumento) de 63 niños y niñas, es decir, hijos (as) de los padres que han conformado la muestra de estudio. Ambos instrumentos son válidos. El primero ha sido validado a través de

juicio de expertos y presenta una confiabilidad de 0,964 con el alfa de Cronbach. La muestra ha sido elegida de manera intencional no probabilística. Los resultados de la investigación reportan la existencia de una relación positiva media ($r = 0,538$) entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia, y el logro de los aprendizajes de niños y niñas de 5 años del Jardín de Aplicación. Asimismo, se han encontrado relaciones positivas medias entre la variable: Calidad de servicios educativos, con las dimensiones de la otra variable: Área de Comunicación (0,530), área de Matemática (0,574), área de Personal Social (0,520) y área de Ciencia y Ambiente (0,469).

Velásquez (2013) sustentó la tesis “Planeamiento estratégico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas públicas, secundaria de Imperial – Cañete”, en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle; el objetivo fue determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio educativo, el tipo de investigación que se aplicó fue básico de nivel descriptivo correlacional. Diseño no experimental. Y utilizó el corte transversal para recoger la información en un solo momento y en un tiempo único. La muestra está representada por 4 instituciones educativas. Muestra intencional 239. Los resultados manifestaron que el planteamiento estratégico fue inadecuado y la calidad de servicio educativo es regular, el estudio muestran que existe una relación directa y significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo de las Instituciones Públicas Secundarias del distrito Imperial – Cañete.

Alarcón (2013) en su investigación titulada: “Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en lima metropolitana, para grado de maestro en Educación con mención docencia universitaria, por la Universidad San Martín de Porres”. La calidad de la educación es cada vez más importante para aquellos que están involucrados en ella directa o indirectamente, y para aquellos que utilizan sus servicios. Por esa razón, la gestión de la calidad es una parte de la gestión para el logro de los objetivos a través de la planificación, supervisión, aseguramiento y mejoramiento de la calidad. Es por ello que, en la presente Tesis, se propone un modelo correlacional que identifica algunas variables que

inciden en la gestión de las organizaciones escolares y la calidad. Se consideró la situación actual del Sistema Educativo Peruano y todos sus componentes, resaltando a la educación como base para el crecimiento y desarrollo de cada país. El tipo de investigación es sustantiva, con un diseño no experimental de corte transversal, con una muestra 122 docentes. Para la contratación de la hipótesis se utilizó la prueba de Spearman, en la que se demuestra que hay una significancia y relación entre la Gestión Educativa y la Calidad de la Educación. Asimismo, se contó con la ayuda con del software estadístico SPSS y Microsoft Excel.

Elera (2012) en su tesis “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao”, para para optar el grado académico de Maestro en Educación en la Mención de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa, por la Universidad San Ignacio de Loyola. La presente investigación tiene como propósito identificar la relación existente entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Se utilizó un diseño descriptivo correlacional. En la muestra participaron un total de 148 alumnos de 5º de secundaria y sus padres, y el total de docentes, a quienes se les aplicó una encuesta para recoger sus percepciones respecto a las variables mencionadas. Del tratamiento estadístico se concluye que existe relación significativa entre la variable gestión institucional y la variable calidad del servicio educativo de 0.003 en docentes y 0,000 tanto en alumnos como en padres de familia a un nivel alfa de 0,05, en la institución educativa Dora Mayer del distrito de Bellavista-Callao. Asimismo, existe una relación significativa entre las dimensiones (liderazgo directivo, planificación estratégica, evaluación de la gestión educativa, clima institucional, capacitación del personal y desempeño docente) con la calidad del servicio educativo, comprobándose las hipótesis.

Corimayhua (2011) realizó una investigación titulada: “La calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima”. El objetivo fue determinar la reacción entre la calidad de servicio educativos y la satisfacción de los estudiantes. La muestra de tipo probabilístico estratificado proporcional, se ha dividido en sub-grupos de acuerdo al nivel 4to,

5to año de educación secundaria. Para esto se utilizó la técnica de encuesta por ser un trabajo de tipo no experimental, buscando una asociación simple, aplicando una regresión múltiple, identificando la relación y los atributos críticos entre los servicios de calidad educativa y la satisfacción de los alumnos. Los alumnos lo tiene la calidad percibida, primero de los docentes y los valores; en segundo orden la infraestructura y la administración, todo seguida por los resultados del servicio. Existe una relación significativa 16 entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los alumnos de la ciudad de Lima, como indica el coeficiente de determinación=0.5362, es decir, la relación entre las dos variables está en un 53.62%. Hay una relación directa entre el desempeño profesional del personal docente y la satisfacción de los alumnos; como indica el coeficiente de determinación = 0.388, es decir, la relación entre las dos variables está en un 38.8%. Existe una relación directa entre el desempeño del personal administrativo y la satisfacción de los alumnos; como indica el coeficiente de determinación = 0.287, es decir, la relación entre las dos variables está en un 28.7%.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanista

Cerna (2006) “Describe tres momentos y perspectivas importantes para el desarrollo de la gestión humana hasta nuestros días, según se expone en lo que sigue” (p. 21).

Enfoque del talento humano, los hombres y las mujeres constituyen el elemento básico para que la organización pueda lograr sus objetivos. La eminente dignidad de las personas nunca debe perderse en el proceso de alcanzar los objetivos de una organización. Solo mediante un cuidadoso servicio a las necesidades humanas puede crecer y prosperar cualquier organización.

Asimismo Calderón, Naranjo y Álvarez (2010) manifestaron:

Enfoque administrativo. La administración adecuada del talento humano es la responsabilidad de todo gerente. El departamento de talento humano existe para apoyar y asesorar a la gerencia

mediante sus recursos y conocimientos especializados. En último término, el desempeño y el bienestar de cada trabajador son responsabilidad tanto de su supervisor inmediato como del departamento de talento humano. (p. 34)

Enfoque proactivo. A partir de la anticipación adecuada de los desafíos que enfrentará la organización, la administración del talento humano puede fomentar en los empleados y los gerentes estrategias que les permitan estar a la vanguardia de las dificultades en cualquier nivel.

Pardo (2007) señaló que:

Se pretende que estos enfoques se interrelacionen y pongan en marcha planes y estrategias adecuados que permitan el óptimo desarrollo del recurso humano de las organizaciones, sin desconocer el ciclo vital que toda persona atraviesa a lo largo de su vida laboral en cualquier organización; es decir, los tres momentos que atraviesa el talento humano: la entrada, el mantenimiento y la salida, constituidos por fases tangenciales como reclutamiento, selección, formación y desarrollo, remuneración y desvinculación, entre otros. (p. 67).

La pertinencia y la efectividad de estos procesos redundan directamente en los resultados de la organización. Como se ha mencionado con anterioridad, la estrategia de la empresa estará alineada con las estrategias de las personas, es decir, la congruencia y concordancia entre los planes estratégicos de la empresa y el plan estratégico de talento humano, ya que es este último quién planea, desarrolla e implementa los procesos organizacionales, y su adecuado direccionamiento, el ambiente interno de la organización y las condiciones del entorno garantizarán la sostenibilidad de la empresa en el momento de desarrollo en que se encuentre.

Ulrich (1997) indicó: “Es la generación de valor para inversores, clientes y colaboradores, como lo asegura especialmente mediante el posicionamiento en el mercado, lo cual es posible si la organización logra crecientes niveles de competitividad” (p. 19)

Torres (2002) enfatizó que:

Como la eficiencia es uno de los cuatro componentes de la ventaja competitiva empresarial, y en términos de la administración corresponde a la cantidad de capital invertido en insumos que se requieren para ofrecer un producto determina), procesos en los que decididamente intervienen personas, por tanto, es importante considerar que los dos factores relevantes de la eficiencia son la productividad de los colaboradores y la productividad del capital. (p. 1)

Es así como la gestión del talento humano debe enfocar sus esfuerzos en lograr y mantener organizaciones competitivas, para lo cual es necesario que concentre su acción alrededor del fomento y fortalecimiento de la cadena de valor de la organización, desarrollando una acción estratégica diferenciada, no solo para sus inversores o dueños, clientes y colaboradores, como lo menciona Ulrich, sino también para sus proveedores, de manera consistente con los objetivos estratégicos de la organización. Dicha acción estratégica diferenciada en la gestión del talento humano (AED-GTH) implica el diseño e implementación de estrategias centradas en aprovechar al máximo las potencialidades del personal, reforzar o adquirir aquellas capacidades (de conocimientos y competencias) necesarias para un desempeño exitoso.

Integración del personal

Koontz y Wehrich (2014) definió: “Es establece la fuerza del trabajo, dispone los talentos favorables e incorpora, elige promueve, evalúa, planifica la efectividad, eficiencia y eficacia de un trabajador” (p. 284).

De esta manera la integración al personal se entiende como una fase de proceso mediante el cual las organizaciones resuelven sus necesidades de recursos humanos. Es decir la colaboración para que los empleados de nuevo ingreso se adapten fácilmente, asimismo sea activa y participativa.

Chiavenato (2012) definió: la unificación propia como fase de un proceso de formación; sin embargo, en esta obra integrar personal e identificar como una función gerencial independientemente por varios casos:

La integración de los puestos organizacionales supone conocimientos y enfoques que los gerentes en ejercicios no siempre reconocen, ya que a menudo piensan que organizar es sólo establecer una estructura de funciones y, por lo tanto prestan poco servicio a cubrirlos.

Colocar a la integración de personal como una función separado facilitada el dar aun mayor importancia al elemento humano en la selección, evaluación, la planeación de la carrera profesional del personal y el desarrollo de gerentes.

En el área de integración de personal se ha desarrollado un importante conjunto de conocimiento y experiencias. (p. 284)

Los motivos muestran que los administradores bien preparados crean un ambiente donde las personas, al trabajar en grupos, pueden lograr los objetivos de la empresa y al mismo tiempo lograr sus metas personales, en otras palabras: la integración de personal apropiada facilita una buena decisión.

Olmedo (2001) precisó que:

La integración del personal requiere una orientación de procedimiento abierto, que se realiza dentro de la empresa y a su vez ligado al ambiente externo. Por tanto, deben tomarse en cuenta los factores internos de una organización, como las políticas de personal, el clima organizacional y el sistema de compensaciones; es evidente que sin compensaciones adecuadas es imposible a traer y conservar gerentes de calidad (p. 286).

Es necesario considerar que los procedimientos sean factibles para mejorar el servicio de los trabajadores considerando algunos instrumentos y técnicas propios de la planeación y pronóstico de necesidades detallado de cada empleado en la que se considera su nivel de estudios.

Aspectos importantes del enfoque sistémico de la integración del personal

Osorio (2001) manifestó que:

Es el proceso para elegir entre los solicitantes a los más adecuados y meta es colocar a las personas en cargos que les permita utilizar sus fortalezas personales y, quizá, superar sus debilidades al adquirir experiencia o capacitación en las que necesitan mejorar. Por último asignar a un gerente dentro de la empresa a un nuevo cargo a menudo significa promoción, lo que casi siempre supone más responsabilidad dado que el reclutamiento, la selección, la colocación y la promoción son procesos complejos. La integración personal también se analizará la evaluación, la estrategia en la carrera profesional, la capacitación y el desarrollo. (p. 34)

La función administrativa de integración de personal consiste en ocupar y mantener así los puestos de la estructura organizacional. Esto se realiza mediante la identificación de los requerimientos de fuerza de trabajo, el inventario de las personas disponibles y el reclutamiento, selección, contratación, ascenso, evaluación, planeación de carreras, compensación y capacitación o desarrollo tanto de candidatos como de empleados en funciones a fin de que puedan cumplir eficaz y eficientemente sus tareas.

Factores situacionales que afectan la integración del personal

Koontz y Weihrich (2014) precisaron:

La integración de personal y los externos incluyen el nivel educativo, las actitudes que prevalecen en la sociedad (como la actitud hacia el

trabajo) las muchas leyes y reglamentos que influyen en la integración de personal de manera directa, las condiciones económicas y la oferta y demanda de administradores fuera de la empresa. También hay muchos factores internos que la afectan, entre ellos las metas organizacionales, las tareas, la tecnología, la estructura de la organización, el tipo de personas contratadas por la empresa, la oferta y demanda de gerentes dentro de esta, el sistema de compensaciones y los diversos tipos de políticas (p. 298).

Algunas organizaciones están muy estructuradas, otras no; para algunos cargos, como el de gerente de ventas, la capacidad en relaciones interpersonales puede ser de importancia vital, en tanto que la misma capacidad puede ser menos decisiva para un científico investigador que trabaja de manera independiente en el laboratorio. La integración de personal efectiva, entonces, requiere el reconocimiento de muchos factores situacionales internos y externos, pero el enfoque está, en este caso, en los que tienen importancia especial para la investigación personal.

Responsabilidad en la integración del personal

Koontz y Weihrich (2014) puntualizó que:

Si bien la responsabilidad que tiene la integración de personal renace en cada gerente de cada nivel, la responsabilidad final está en el director ejecutivo y el grupo de altos ejecutivos que genera las políticas. Ellos tienen el deber de desarrollar las tácticas, asignar la ejecución a sus subordinados y garantizar su aplicación apropiada. Las consideraciones políticas incluyen decisiones sobre el desarrollo de un programa de integración de personal, lo deseable de promover internamente o asegurar gerentes del exterior, las fuentes de candidatos, el procedimiento de selección a seguir, el tipo de programa de evaluación a utilizar, la naturaleza del desarrollo del gerente y la organización, así como las políticas de promoción y retiro a seguir. (p. 298)

Ciertamente, los gerentes de línea deben utilizar los servicios de los miembros del personal administrativo, casi siempre del departamento de personal, en el reclutamiento, la selección, la asignación, la promoción, la evaluación y la capacitación de las personas; sin embargo, en el análisis final es responsabilidad del gerente cubrir los puestos con las personas mejor evaluadas.

Principios básicos de integración de personal

De acuerdo el autor: “No existen principios de integración de personal universal. No obstante, los que se enlistan a continuación son normas útiles para la comprensión de la función de integración de personal. Se han agrupado bajo las categorías de propósito y proceso de la integración de personal” (Reyes, 2003, p. 22).

Los siguientes principios indican los medios para la eficaz integración de personal.

Principio de definición del puesto: Entre más precisa sea la identificación de los resultados que se espera de los administradores, mayor será el número de dimensiones de sus puestos que puedan definirse.

Principio de evaluación de los administradores. Mientras más clara sea la identificación de objetos verificables y actividades administrativas requeridas, más precisa podrá ser la evaluación de los administradores con base en esos criterios. Principio de competencia abierta: Cuanto mayor sea el compromiso de una empresa con el aseguramiento de la administración de la calidad, más alentará la competencia abierta entre todos los candidatos a puestos administrativos.

Principio de capacitación y desarrollo de los administradores: Cuanto mayor sea la integración de la capacitación y desarrollo de los administradores al proceso administrativo. (Reyes, 2003, p. 23)

Dimensiones de la integración personal

Dimensión reclutamiento

Koontz y Wehrich (2014) manifestaron:

Es el proceso por medio del cual se determinan las fuentes y los medios para hacer que las personas lleguen a las empresas para calificarlos como potenciales empleados de la misma. Antes de iniciar el reclutamiento, es preciso que se haya realizado el análisis de puestos que permita conocer los requerimientos de cada puesto, a fin de poder establecer el número de personas que se necesitan para el funcionamiento adecuado de la empresa (p. 300).

Dolan (2003) manifestó:

El reclutamiento puede definirse como el conjunto de actividades y procesos que se realizan para conseguir un número suficiente de personas calificadas, de forma que la organización pueda seleccionar a aquellas más adecuadas para cubrir sus necesidades de trabajo (p. 77).

Dimensión selección

Koontz y Wehrich (2014) definieron: “la selección es el proceso mediante el cual los empleados potenciales provenientes de varias fuentes se examinan y separan en dos clases: Aquellos a quienes se ofrecerá trabajo y aquellos a quienes no se empleará” (p. 301)

Es identificar y emplear a los individuos más aptos para puestos específicos, que permita la realización del trabajador en el desempeño de su puesto y el desarrollo de sus habilidades y aptitudes a fin de hacerlo más satisfactorio, así mismo y a la comunidad en que se desenvuelve.

Según Reyes (2003) precisó:

El proceso de selección siempre han sido motivo de servicio de las empresas y así durante la revolución industrial en las organizaciones lucrativas ese aspecto era llenado en forma intuitiva por los supervisores, basándose solamente en observaciones y datos subjetivos tal como se hace todavía en algunas empresas, sin tomar en cuenta algunas características básicas como inteligencia, intereses vocacionales, motivación, las cuales no se advierte a simple vista (p. 34).

Chiavenato (2007) señaló:

La selección de personal es el paso posterior al reclutamiento. A la vez es un dinamismo de elección, en donde se escoge entre los candidatos reclutados aquellos que tengan más probabilidades de adecuarse al puesto y desempeñarlo bien, eligiendo a la persona adecuada para el trabajo adecuado (p. 169).

De acuerdo el autor es una orientación y El proceso de selección comprende tanto la recopilación de información sobre los candidatos a un puesto de trabajo como la determinación de a quién deberá contratarse. La orientación y el establecimiento del trabajador tienen que ver con el hecho de asegurarse de que las características del puesto de trabajo y de la organización se adecuen a los conocimientos, habilidades y aptitudes del individuo.

Dimensión promoción

Koontz y Weihrich (2014) definió: “La promoción es un cambio dentro de la organización hacia un puesto más alto que los mayores responsabilidades requiere habilidades más avanzadas, casi siempre incluye un aumento” (p. 35).

La promoción puede ser una recompensa por el desempeño pasado, pero sólo si hay evidencia de competencia potencial, de otras formas las personas pueden ser promovidas aun nivel en el que vuelven incompetentes.

Chiavenato (2002) precisó:

Las recompensas organizacionales, tales como pagos, promociones y otros beneficios, son poderosos incentivos para mejorar la satisfacción del empleado y su desempeño. Por ello, los expertos en Desarrollo Organizacional se preocupan cada vez más por atender el diseño e implantación de dichos sistemas. (p. 23)

Calidad de servicio

Modelos para medir la calidad del servicio

Dentro de la literatura revisada, se han podido identificar dos enfoques; de la Escuela Nórdica y la Escuela Americana.

Modelo desde la Escuela Nórdica

Este modelo, también conocido como modelo imagen, relaciona la calidad con la imagen corporativa Gronroos (2009) precisó:

La calidad del servicio percibida a través de las experiencias con las actividades del marketing tradicional esbozando la calidad. Establece su premisa de que la experiencia de calidad es influida por la imagen corporativa/local y a su vez por otros dos componentes distintos: la calidad técnica y la calidad funcional (p. 45).

Escuela Americana

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) plantearon el modelo denominado SERVQUAL, es sin lugar a dudas el más utilizado por los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala, partieron del paradigma de la desconfirmación, al igual que Gronroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida y lo llamaron SERVQUAL (p.56).

Modelo de componentes

Este modelo tiene como autores representativos a Rust y Oliver (1994) precisó: “Este modelo se basa porque tiene tres componentes o elementos : El Servicio y sus características , el proceso de envío del servicio o entrega y el ambiente que rodea el servicio” (p. 67).

Modelo SERVPERF

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) definieron que: “La calidad de servicio es la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad. Se da un cambio de lograr niveles de excelencia, eliminando errores y mejorando el rendimiento” (p. 34).

Considerando que la servicio integral es uno de los servicios que se brinda a los a los usuarios y responde a un modelo de intervención multisectorial, que promueve el acceso al sistema de servicio, además brinda consejería sicológica e involucra a las redes familiares y sociales.

Sin embargo, estos procesos de la servicio muchas veces son largos y el usuario no está preparado para afrontarlo. En ese sentido resulta imprescindible conocer e identificar las percepciones que tiene la persona usuaria del servicio recibido, en relación al trato, a la capacidad de escucha de los profesionales, a la servicio oportuna, al derecho a la privacidad cuando expone su problema de salud, si el ambiente cuenta la comodidad que necesita el usuario. Es en este aspecto que el modelo SERVQUAL servirá para determinar la calidad de servicio de los pacientes que forman parte de la presente investigación, a partir de conocer la percepción de la satisfacción de las personas usuarias con el servicio.

Calidad de servicio

Zeithaml, Valerie y Bitner (2004) refieren que “Los servicios poseen ciertas características que los diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas características provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los clientes” (p. 21).

Según Losada y Rodríguez (2007) manifestaron:

La calidad de servicio percibida es que en los servicios se requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor. En la literatura sobre calidad de servicio, el concepto se refiere a la calidad que percibe el cliente y, como otra perspectiva, desde la óptica de las expectativas y percepciones de los clientes.(p. 34)

La calidad favorece la imagen del servicio que los propios clientes transmiten unos a otros. Es opinión de la autora que la imagen determinada por las percepciones, preferencias y actitudes del cliente influye en las expectativas de servicio y, una vez recibido este a través de un proceso de retroalimentación, la imagen estaría determinada por la calidad percibida por el cliente

Es evidente que a mayor calidad y satisfacción del cliente, mejor serán los comportamientos favorables hacia un servicio, el cual se efectúa a partir de la actitud que asuma el cliente hacia un servicio (Díaz y Pons, 2004, p. 56)

La calidad percibida por los clientes es una actitud, diferente a la satisfacción específica y equivalente a la satisfacción global, es considerada una variable multidimensional que debe tomar en cuenta las expectativas deseadas y/o las esperadas y las percepciones de los clientes, medirse adaptada al tipo de servicio y al entorno y de manera continua, permitiendo a la empresa identificar deficiencias y causas que inhiben el logro de resultados superiores, y tomar decisiones que favorezcan la mejora de la calidad de servicio que percibe el cliente.

Dimensiones de la variable calidad del Servicio

Dimensión 1. Fiabilidad

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) definieron: “Es la competencia de uno mismo para plasmar el servicio de forma honesta y cuidadosa”. Podemos mencionar que es la aptitud para realizar una función requerida, en condiciones dadas, durante una detección de tiempo determinado” (p. 41).

La fiabilidad es el grado de confiabilidad con el cual cuenta una institución en cuanto a los servicios y productos que ofrece al mercado y los cuales son adquiridos por los usuarios. Es necesario que las instituciones puedan reflejar ese grado de confiabilidad en sus clientes. La percepción que ellos tengan es de suma importancia para tenerlos como clientes o usuarios permanentes.

Servicio y satisfacción del usuario

Pérez (2006, citado en Velásquez, 2011) sostuvo:

En la mayoría de los casos, el cliente de un servicio no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume. Así, el servicio recibido se convierte en el elemento diferenciador de las empresas con respecto a su competencia. La calidad del servicio forma parte de la estrategia y es una de las cualidades más difíciles de imitar o copiar por empresas rivales. (p.10)

Los servicios que brinda una institución deben buscar siempre satisfacer al cliente ya que estos son los agentes principales que permitirán la subsistencia de la institución dentro de la sociedad. Los servicios que reciben los clientes se encuentran en estrecha relación con el grado de satisfacción. Ello no se puede evaluar de inmediato sino hasta que el cliente haga uso de ese servicio y solamente así podrá emitir un juicio valorativo sobre la institución.

Servicio brindada al cliente

Pérez (2006, citado en Velásquez, 2011) precisó:

En muchos sectores, los productos y servicios son tan similares que los clientes tienen dificultad para distinguir a que empresa pertenecen. La competencia que caracteriza a los mercados dificulta que los consumidores puedan establecer diferencias entre los numerosos productos ofrecidos. Así, la única manera de encontrar que los clientes sigan comprando los productos y servicios ofrecidos por la empresa reside en presentarles algo más, relacionado con el servicio brindado (p.10).

Las instituciones deben tener como objetivo principal buscar la satisfacción del cliente a través de los productos o servicios que ofrece dentro del mercado laboral. Es necesario que las instituciones entiendan la importancia de lograr la satisfacción del cliente. Cada institución siempre debe buscar brindar el valor agregado para poder agradar al cliente y conservarlo como cliente permanente y también para que recomiende a otros usuarios sobre los servicios y beneficios que brinda la institución.

Dimensión 2. Capacidad de Respuesta

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) definieron como: “la habilidad y atrevimiento del personal dotador de la ayuda a los usuarios que día a día se encuentra dentro del hospital esperando su servicio rápida y eficaz” (p. 42).

La sensibilidad tiene que ver con la voluntad para apoyar a los demás, en este caso al cliente. Los empleados siempre deben mantener la tranquilidad y brindar un trato amable a los usuarios ayudándoles y brindándoles un buen servicio de forma rápida y dinámica.

Servicio a los usuarios

Pérez (2006) afirmó:

La servicio a los clientes el «conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes (p.15)

La servicio al cliente es uno de los objetivos que tienen las instituciones. Cada una de sus actividades debe estar enfocada a la satisfacción del cliente a través de un servicio personalizada y un trato amable y digno. La servicio al cliente siempre debe ser la mejor, ya que ellos son la principal razón de ser de la institución y son quienes evalúan y deciden si quieren seguir recibiendo los servicios o si optan por otra institución.

Dimensión 3: Seguridad

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) definieron a la dimensión como: “La responsabilidad es muy importante porque consiste en ayudar a los pacientes y para proveer el servicio con prontitud” (p. 43).

Velásquez (2011) al respecto sostiene que: “Conocimiento y servicio de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa a las anteriores dimensiones denominadas como profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad)” (p.9).

Los clientes deben sentir confianza en la institución la cual le brindará un servicio. Las empresas deben inspirar confianza y credibilidad en cada una de sus acciones, servicios y productos que ofrece. Es importante que las instituciones brinden la seguridad del caso a cada uno de los clientes, siempre es importante explicarle cada uno de los beneficios que poseen y los servicios que

recibirá. Es necesario ser consecuente entre lo que se le ofrece y lo que se le brinda.

Permanencia de los usuarios

Pérez (2006, citado en Velásquez, 2011) manifestó que:

El cliente representa el papel más importante en el tema de la calidad, pues es quien demanda de la empresa los bienes y servicios que necesita y luego es quien valora los resultados. Se trata de la persona que recibe los productos o servicios en el intento que hace la empresa de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende su permanencia en el mercado. (p.11)

El autor refiere que es importante conservar a cada uno de los clientes. Ello se logra a través de la prestación de servicios y productos de calidad, buen trato, y el valor agregado. Dependerá de todo lo mencionado que el cliente se convierta en fiel a la institución. Es importante que la institución se esfuerce por lograr la permanencia de cada uno de los clientes dentro de su institución. En el mercado laboral la competencia es fuerte, por ello es que cada una de las acciones debe apuntar al logro de la satisfacción del cliente.

Dimensión 4: Empatía

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) sostuvo: “La servicio individualizada que se ofrece a cada usuarios” (p. 45).

Velásquez (2011) manifestó: “Muestra de interés y nivel de servicio individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa a los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario)” (p.9).

La empatía consiste colocarse en el lugar del cliente o usuario. Por ello, es preciso tratarlos como quisiéramos ser tratados brindándoles todo el servicio que requieren y apoyándolos en todo lo que requieran. Es necesario que en todo

momento se practique la empatía, ya que el cliente percibe el esfuerzo y esmero que se coloca en su servicio, a ellos les satisface un servicio personalizado – individual, que cumplan con lo que se comprometen y sobretodo que tomen en cuenta sus necesidades, opiniones y ello lo valora y le permite elegirla dentro del mercado laboral.

1.3 Justificación

Justificación teórica

Respalda que el investigador mencionó los aportes teóricos de acuerdo a la realidad ofrece los conocimientos científicos en la información, así como del mismo modo llena vacíos de definición, conceptualización y definición en la terminología aplicada en las dos variables facilitando la gracia de diferentes actividades educativas. De acuerdo a la idea del autor los problemas administrativos que se presenta en las organizaciones se deben resolver inmediatamente, para evitar las consecuencias negativas que puede traer, procurando que la administración mejore cada día a fin de satisfacer al usuario.

Justificación práctica

Se refiere a que el compromiso de investigación servirá para solucionar problemas prácticos, es decir, resolver el problema que se presenta dentro de la organización en este caso de las Instituciones Educativas de Fe y Alegría. Ya que sus resultados permitirán tomar medidas y decisiones que ayuden a resolver un problema o, por lo menos, proponer estrategias que al aplicarse contribuirán a resolverlo.

Justificación metodológica

En esta metodología que se utiliza en este estudio refleja simpleza y claridad a fin de que sea apropiadamente ilustrado y difundido. A la vez contribuyendo de manera explícita que será sustentada, para ello ofrecemos entendimiento fácil o

evidenciar la relación de nuestras dos variables a partir de la aplicación de nuestros instrumentos para la recolección de datos, los mismos que demostraron valides, viabilidad y confiabilidad de la investigación, que al no dudarlos serán temas de investigaciones posteriores.

1.4 Problema

Actualmente, cuando un individuo se integra a una nueva delegación o empresa a un nuevo grupo de labor, se da un transcurso llamado "socialización" entre el nuevo practicante y la organización (Koontz y Wehrich, 2014).

De esta manera colaborar con el personal que ingresa por primera vez a una institución es darle un apoyo, a medida que va pasando el tiempo se va adaptando. Asimismo, el empleador va aportando nuevas ideas para un mejor aprendizaje y dar un buen cumplimiento de las funciones de una organización.

Los usuarios de la institución educativa Fe y Alegría 32, 2017, se evidenció la baja capacidad de organizar, planear, capacitar, así mismo la integración del personal debe estar ligado a organizar. Además; del maltrato y malos modales que reciben los docentes de los directivos nuevos que han asumido, los directivos no cuentan con la experiencia por parte de los funcionarios cuando consultan sobre la situación de sus expedientes, no les brindan una respuesta adecuada sobre la situación de sus expedientes y tampoco se comprometen a resolverlos en un tiempo prudencial, se observa una desorganización en las funciones que cumplen los directivos, porque nadie asume responsabilidades sobre los documentos a su cargo y en algunos casos el extravío de los documentos esto sucede por cambios de los directivos, sumado el desconocimiento del nuevo personal que se incorpora a la institución que no sabe cómo hacer su trabajo y tampoco sabe sobre el estado en que se encuentran los expedientes.

Por la calidad de servicios los usuarios manifiestan sus reclamos y quejas permanentes con los directivos de dicha institución mencionada, asimismo, en el libro de reclamaciones y/o presentando sus quejas a través del formulario único de trámite por mesa de partes, la queja de los usuarios se escuchan

permanentemente sobre un mal servicio y maltrato por algunos trabajadores. Por estos motivos es importante determinar la relación entre la integración del personal y la calidad de servicio.

Después de analizar los elementos de juicio se procede a plantear la siguiente pregunta:

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre la integración del personal y la calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación que existe entre el reclutamiento y la calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación que existe entre la selección y la calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación que existe entre la promoción y la calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

La integración del personal se relaciona con la calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

El reclutamiento se relaciona con la calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

Hipótesis específica 2

La selección se relaciona con la calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

Hipótesis específica 3

La promoción se relaciona con la calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

1.6 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la integración del personal y la calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre el reclutamiento y la calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la selección y la calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la promoción y la calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables

Definición conceptual de la variable

Son características o conceptos que son susceptibles de ser observables medibles y cuantificables.

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 119) se trata de definiciones de diccionarios o de libros especializados y cuando describen la esencia o las características de una variable, objeto o fenómeno se les denomina definiciones reales. Es decir definir la variable diciendo ¿qué es?. Esta definición permite al investigador tener una idea plena de lo que es conceptualmente la variable que representa al hecho que se investiga.

Variable 1: Integración del personal

Koontz y Weihrich (2014) definieron: “Es establece la fuerza del trabajo, dispone los talentos favorables e incorpora, elige promueve, evalúa, planifica la efectividad, eficiencia y eficacia de un trabajador” (p. 284).

Variable 2: Calidad de servicio

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) definieron: “La calidad de servicio como: “Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para los pacientes, un alto grado de satisfacción para el usuario” (p. 34).

2.2 Operacionalización de variable

Tabla 1

Operacionalización de la variable Integración del personal

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valoración	Nivel o Rango de la variable
Reclutamiento	Funciones	1, 2, 3,		
	Producción	4, 5, 6,		
	Finanzas	7, 8, 9,		
		10		Inadecuado
Selección	Inteligencia	11,12,		83 - 98
	Intereses Vocacional	13, 14,	Nunca (1)	Adecuado
	Motivación,	15 ,16,	Casi Nunca (2)	99 - 114
		17, 18,	Algunas	Muy adecuado
	19,	Veces(3)	115 - 131	
Promoción	Capacidades	20, 22,	Casi Siempre (4)	
		23, 24,	Siempre (5)	
	Habilidades	25, 26,		
	Recompensa	27, 28,		
		29, 30,		

Tabla 2

Operacionalización de la variable Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango de la variable
Fiabilidad	Mejora Alcance	1,2,3,		
		4,5,6, 7		
Capacidad de Respuesta	Disposición voluntad Servicio rápido. Conocimientos	8,9,10	5.Siempre (S)	Pésimo 86 - 99
		,11,12	4.Casi Siempre (CS)	Bueno
		,13	3.Algunas veces (AV)	100 - 114
Seguridad	Credibilidad Confianza	14,15,	2.Casi nunca (CN)	Excelente
		16,17, 18,19, 20	1.Nunca (N)	115 - 130
Empatía	Servicio personalizada Organización	21,22,		
		23,24, 25,26, 27		

2.3 Metodología

La presente investigación, utilizó el método hipotético deductivo, pues se parte de una hipótesis y mediante deducciones se llega a conclusiones. Según (Bernal 2010, p. 60) consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

También se recurrió al método documental, pues para el desarrollo del presente trabajo se analizó, entre otras dimensiones. Se llega a tal afirmación, teniendo en cuenta que una investigación documental consiste en un análisis de la información escrita existente con respecto al tema de estudio. (Bernal, 2010, p. 111).

Finalmente, se utilizó el método observacional. De acuerdo a Bernal (2010), a través de este método nos permite conocer de forma directa el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada y consecuentemente comprobar las hipótesis (p. 60).

2.4 Tipos de estudio

Sánchez y Reyes (2006) manifestaron: “La presente investigación fue de tipo básica, consiste en desarrollar una teoría, extender el conocimiento mediante el descubrimiento de principios, es decir es la obtención de nuevos conocimientos” (p. 36)

2.5 Diseño de investigación

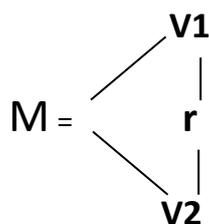
La presente investigación reúne las características, por su carácter, de un diseño - no experimental, por cuanto no se manipula las variables; por su finalidad es descriptivo, ya que busca la resolución de problemas prácticos y por su temporalidad es de corte transversal, ya que se realizará en un determinado tiempo.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) señaló:

La investigación no experimental “se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (p. 149).

Es un estudio correlacional porque mide el grado de relación o asociación entre las variables descritas.

El diseño de la presente investigación se encuentra en el siguiente cuadro:



Interpretando el diagrama tenemos:

M: Muestra de la población

V1: Variable: Integración personal

V2: Variable: Calidad de servicio

r: Coeficiente de correlación entre variables

2.6 Población, muestra y muestreo

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

La población en la presente investigación está representado por 167 docentes. Es decir una población censo.

Porque se incluye a todo los casos del universo o la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 175).

Tabla 3

Cantidad de los docentes de la Institución Educativa Fe y Alegría

N.º	Institución Educativa	Cantidad de docentes
1	Institución Educativa Fe y Alegría N.º 32	90
2	Institución Educativa Fe y Alegría N.º 39	75
Total		167

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Sánchez y Reyes (2006, p. 151) definieron como: “medios por los cuales el investigador procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos de estudio”.

Técnica

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue una encuesta, que es una técnica basada en preguntas dirigidas a un número considerable de personas, utilizando cuestionarios que mediante preguntas efectuadas en forma personal, telefónica o correo permiten indagar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, etc. de una comunidad determinada. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario

Según Sánchez y Reyes (2006, p. 151), definieron que: los cuestionarios constituyen un documento o formato escrito de cuestiones o preguntas diversas relacionados con los objetivos del estudio.

Ficha técnica de la integración del personal

Nombre: Encuesta de integración personal.

Autor: Koontz y Weihrich (2014), adaptado por

Procedencia: Lima- Perú, 2016

Objetivo: Medir la percepción de la integración del personal

Administración: Individual, colectivo

Duración: Aproximadamente de 15 a 20 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 20 ítems.

Nivel de escala calificación: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre y Siempre.

Ficha técnica de variable Calidad de servicio

Nombre del Instrumento: Encuesta SERVQUAL.

Autores: Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) plantearon el modelo denominado SERVQUAL.

Año: 2017. Adaptada por Fernando Quispe

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: medir la calidad de servicio.

Número de ítem: 28 ítems

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 15 a 20 min. Aproximadamente

Normas de aplicación: El usuario marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto a lo observado.

Escala: De Likert (1-5)

Niveles y Rango: SERVPERF, proponen los siguientes niveles y rangos para medir la calidad de servicio percibido.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Para la presente investigación, la validez se determinó por juicio de expertos. Según Crano y Brewer (2008) el término validez describe una medida que produce resultados que están de acuerdo al conocimiento estándar (p. 133).

La validez de los instrumentos, para la presente investigación, se realizó mediante la técnica de "juicio de expertos". Consiste, como su nombre lo indica, en someter a juicio de 3 o más expertos el instrumento de medición que se pretende emplear en la recolección de datos. Ellos analizan que el instrumento bajo tres conceptos: pertinencia, relevancia y claridad. Si el instrumento cumple con las tres condiciones, el experto firma un certificado de validez indicando que "Hay Suficiencia".

Tabla 4

Validación de juicio de expertos

N°	Experto	Aplicable
Experto 1	Dra. Fátima Torres Cáceres	Aplicable
Experto 2	Dra. Mildred Ledesma Cuadros	Aplicable
Experto 3	Mg. Gissela Rivera Arellano	Aplicable

Confiabilidad

Según Hernández et al. (2010) "la confiabilidad de un instrumento es el grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados" (p. 200).

El procedimiento para determinar la confiabilidad de instrumentos se realizó una prueba piloto fue el siguiente:

Seleccionar una muestra diferente, pero con características similares a la muestra de estudio. (Se recomienda que dicha muestra sea 10% al 15%).

Aplicación del instrumento

Recojo y tabulación de datos en Excel

Determinación de la confiabilidad: (a) Para el caso de respuestas politómicas, llevar los datos al SPSS y determinar el Alfa de Cronbach.

Tabla 5

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

El resultado que se obtuvo fue el siguiente:

Tabla 6

Estadística de fiabilidad de integración del personal

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0,883	30

El valor obtenido es de 0,883 muestra según la tabla 6 una fuerte confiabilidad.

Tabla 7

Estadística de fiabilidad de la calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0,935	27

El valor obtenido es de 0.935 muestra según la tabla 7 una alta confiabilidad.

2.8 Método de análisis de datos

El análisis de datos significa como van a ser tratados los datos recolectados en sus diferentes etapas. Para ello se emplea la estadística como una herramienta. “Esta fase se presenta posterior a la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de los datos. Se procederá a aplicar el análisis de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la investigación” (Hevia, 2001, p. 46). La contrastación de las hipótesis se debe realizar teniendo en cuenta los siguientes criterios: (a) Formulación de las hipótesis nula o de trabajo y las hipótesis alternas o de investigación, (b) Determinación del nivel de significancia, o error que el investigador está dispuesto a asumir, (c) Selección del estadístico de prueba, (d) Estimación del p-valor y (e) Toma de decisión, en función del resultado obtenido, para ver si rechaza la hipótesis nula. Para elegir la estadística de prueba se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: (a) Objetivo de la investigación, (b) Diseño de la investigación, (c) Variable de la investigación y (d) Escala de medición.

2.9 Aspectos éticos

Los datos indicados en esta investigación fueron recogidos del grupo de investigación y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones, pues estos datos están cimentados en el instrumento aplicado. La investigación contó con la autorización correspondiente (jefe, gerente, director de la institución). Asimismo, se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y consideración y (c) No hubo prejuizgamiento.

III. RESULTADOS

3.1. Resultado descriptivo de la investigación

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable integración del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Inadecuado	31	18.6%
	Adecuado	87	52.1%
	Muy adecuado	49	29.3%
	Total	167	100%

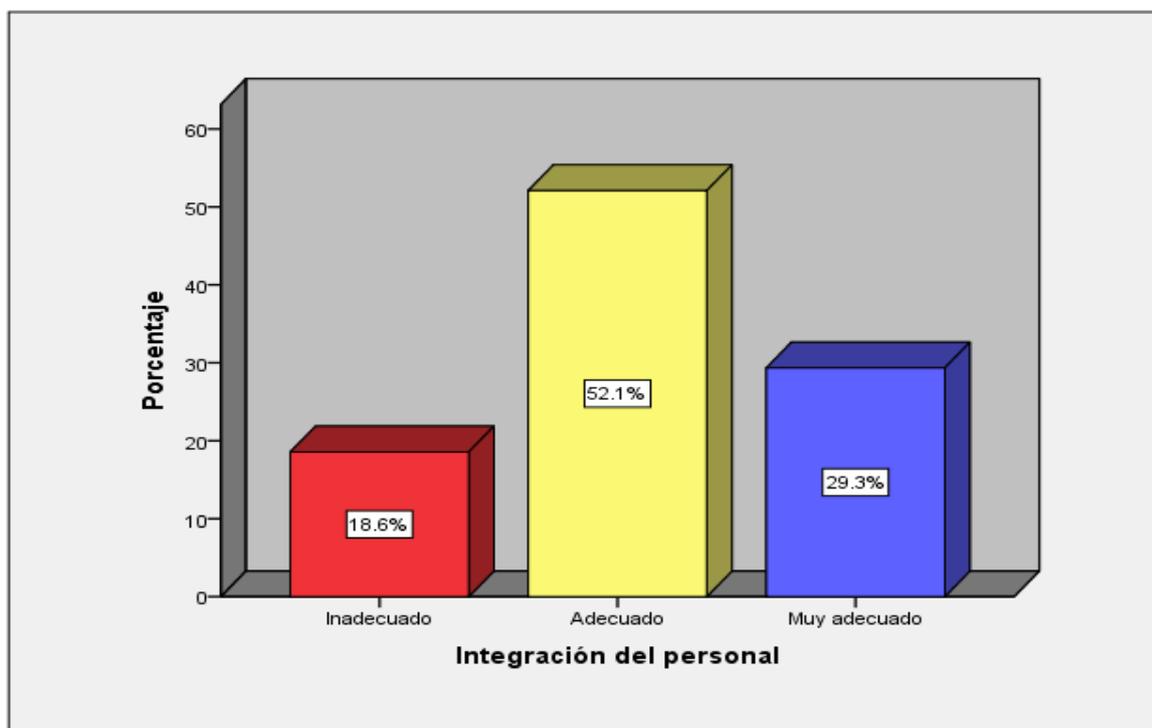


Figura 1. Percepción de la variable integración del personal.

Con respecto a la variable integración del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017, se observó que el 52.1% presentan un nivel adecuado, el 29.3% un nivel muy adecuado y el 18.6% un nivel inadecuado.

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión reclutamiento del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	39	23.4%
Adecuado	76	45.5%
Muy adecuado	52	31.1%
Total	167	100%

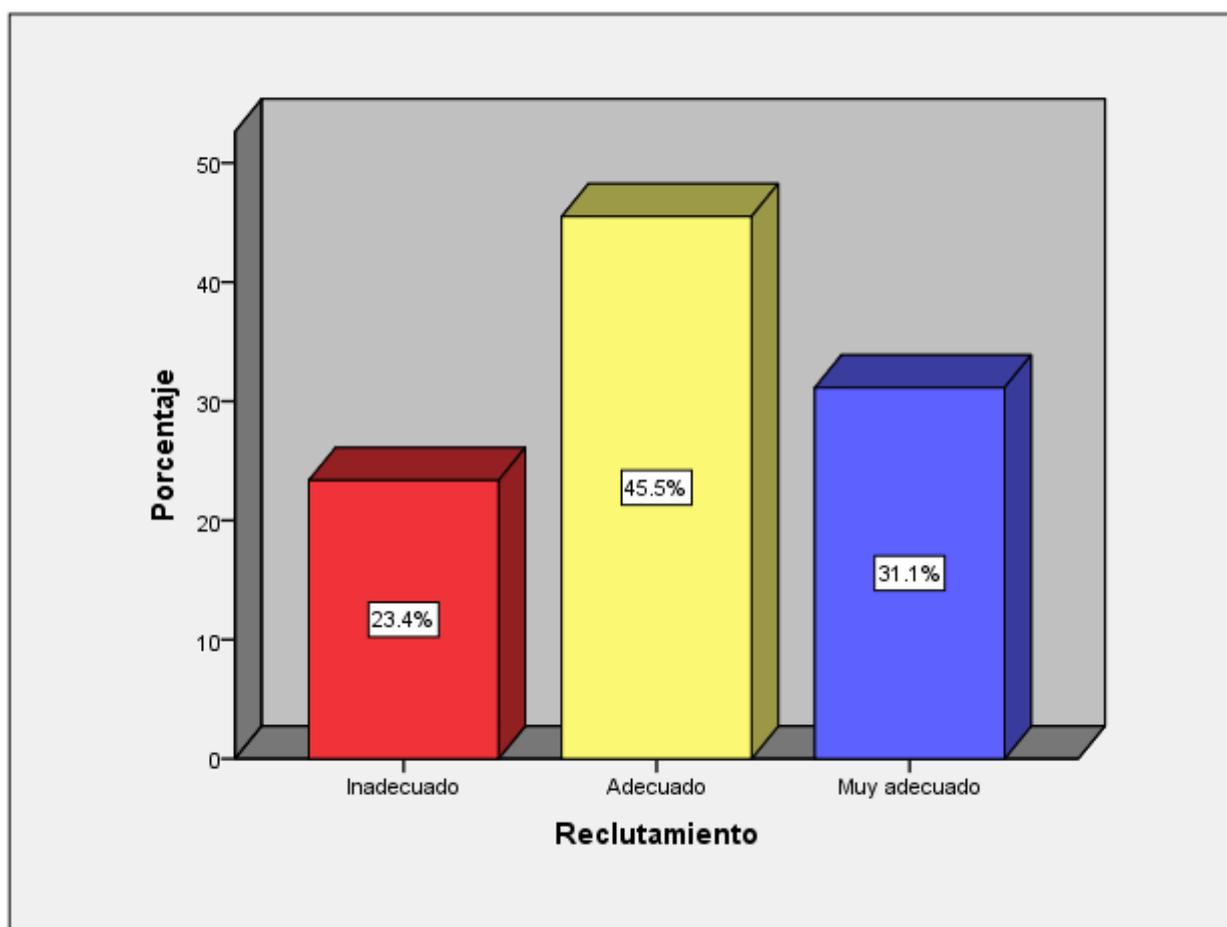


Figura 2. Percepción de la dimensión reclutamiento del personal

Con respecto a la dimensión reclutamiento del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017, se observó que el 45.5% presentan un nivel adecuado, el 31.1% un nivel muy adecuado y el 23.4% un nivel inadecuado.

Tabla 10

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión selección del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	44	26.3%
Adecuado	84	50.3%
Muy adecuado	39	23.4%
Total	167	100%

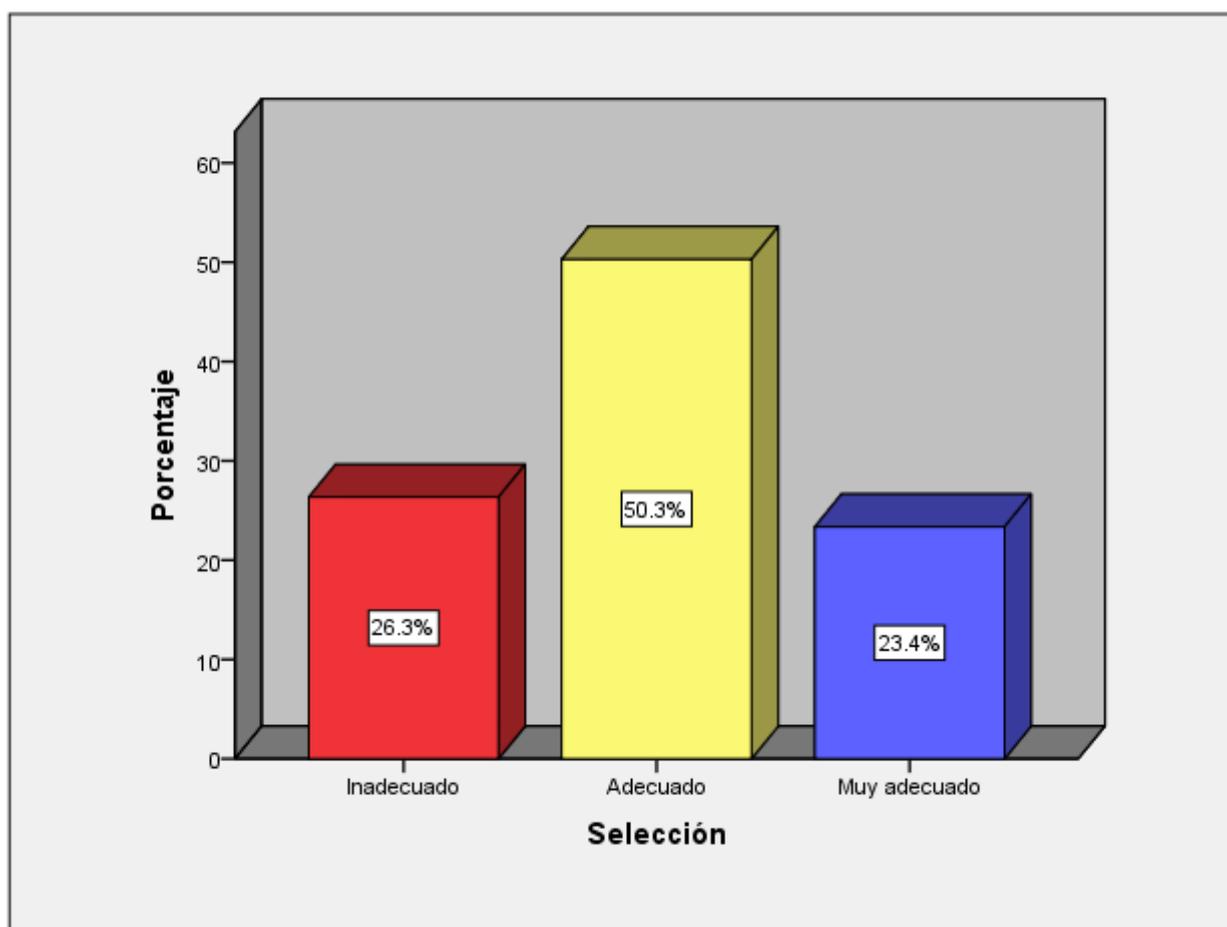


Figura 3. Percepción de la dimensión selección del personal.

Con respecto a la dimensión selección del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017, se observó que el 50.3% presentan un nivel adecuado, el 23.4% un nivel muy adecuado y el 23.6% un nivel inadecuado.

Tabla 11

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión promoción del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	17	10.2%
Adecuado	75	44.9%
Muy adecuado	75	44.9%
Total	167	100%

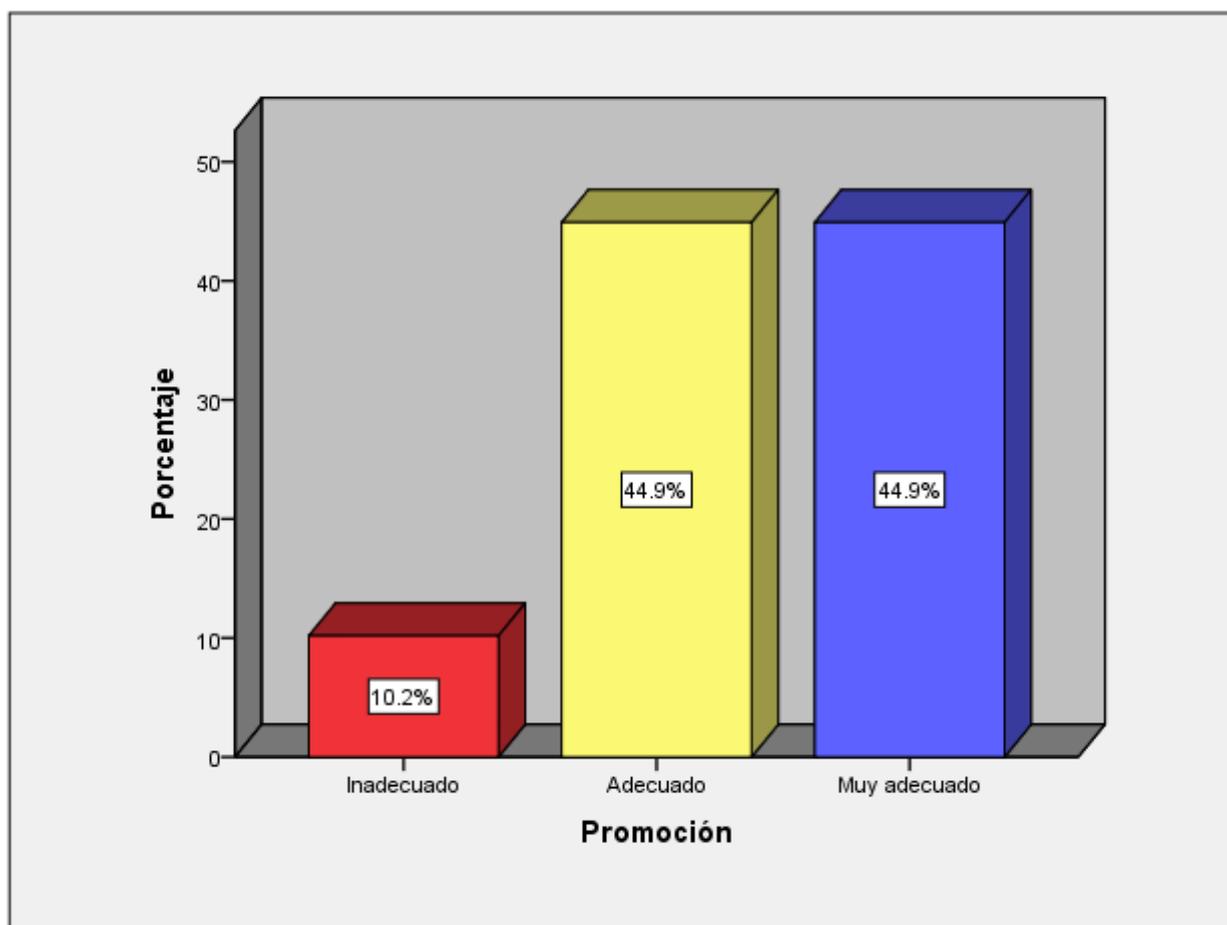


Figura 4. Percepción de la dimensión promoción del personal.

Con respecto a la dimensión promoción del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017, se observó que el 44.9% presentan un nivel adecuado, el 44.9% un nivel muy adecuado y el 10.2% un nivel inadecuado.

Tabla 12

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable calidad de servicio del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Pésimo	37	22.2%
	Bueno	73	43.7%
	Excelente	57	34.1%
	Total	167	100%

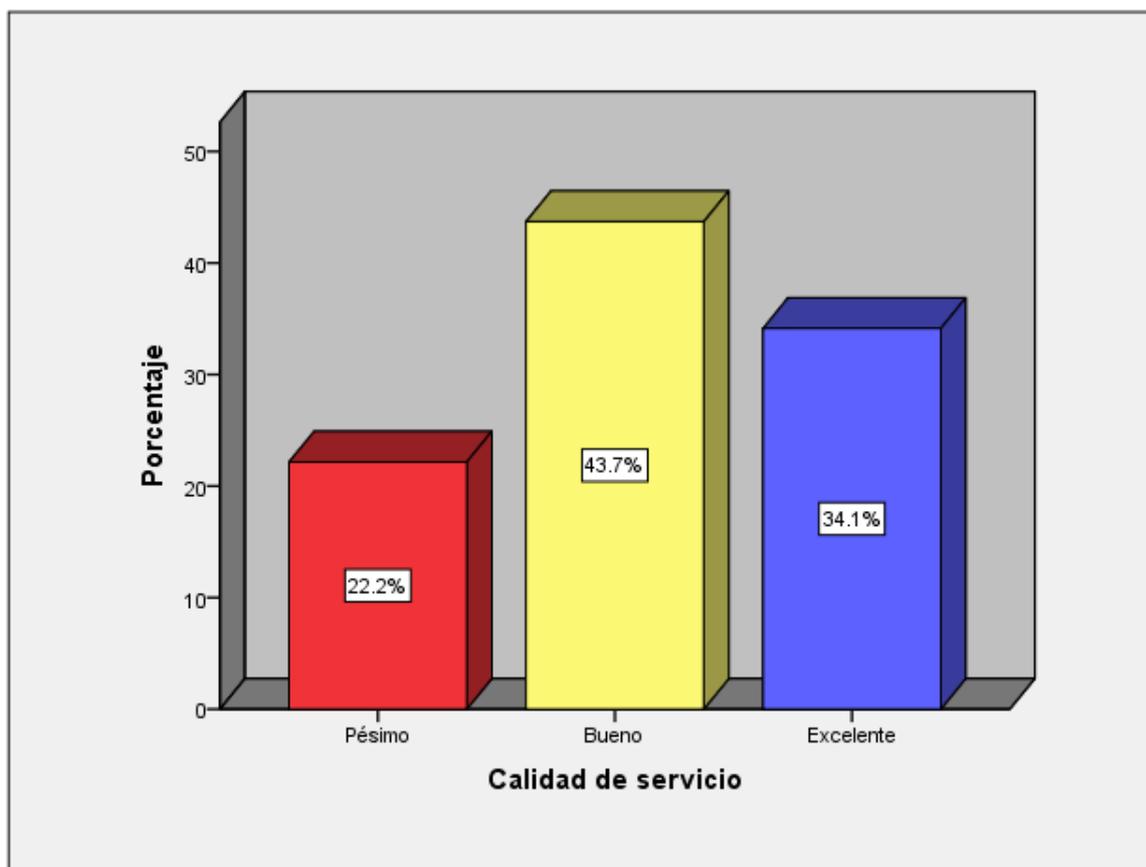


Figura 5. Percepción de la variable calidad de servicio

Con respecto a la variable calidad de servicio del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017, se observó que el 43.7% presentan un nivel bueno, el 34.1% un nivel excelente y el 22.2% un nivel pésimo.

Tabla 13

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión fiabilidad del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Pésimo	36	21.6%
	Bueno	73	43.7%
	Excelente	58	34.7%
	Total	167	100%

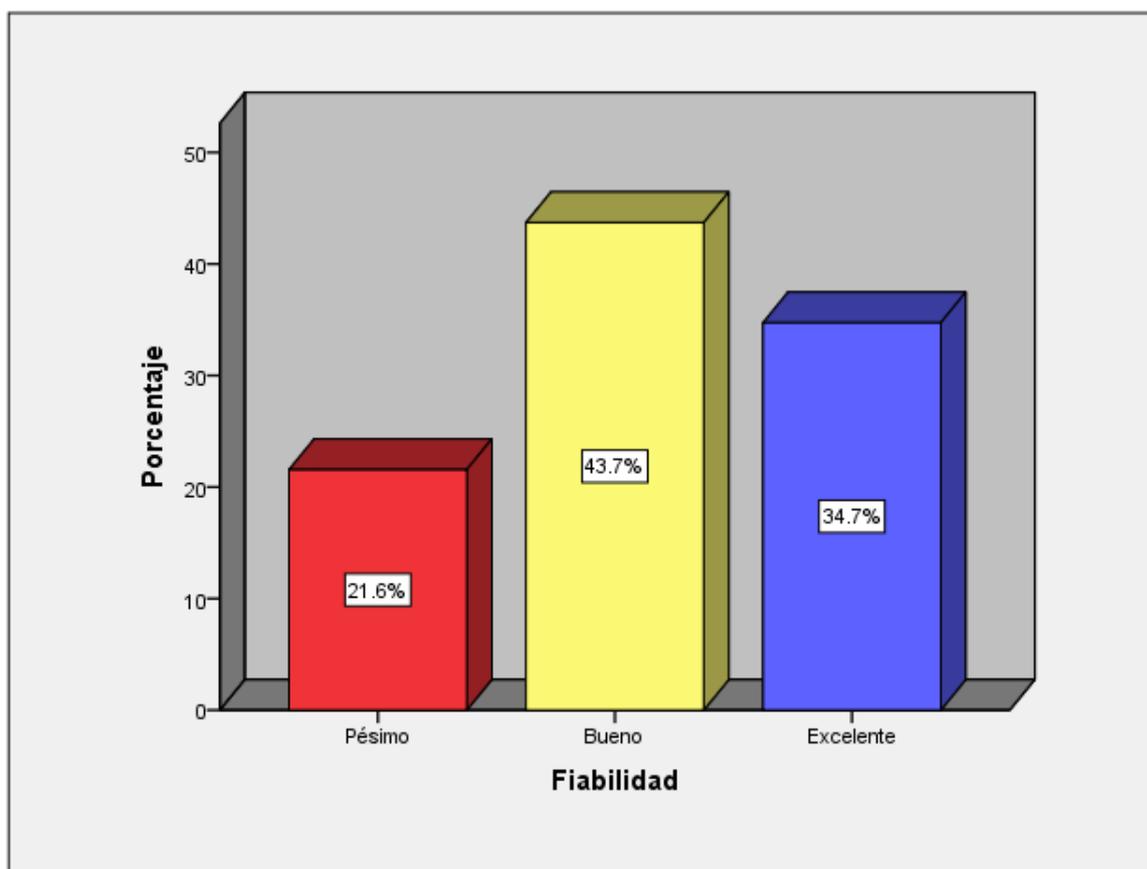


Figura 6. Percepción de la dimensión fiabilidad

Con respecto a la dimensión fiabilidad del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017, se observó que el 43.7% presentan un nivel bueno, el 34.7% un nivel excelente y el 21.6% un nivel pésimo

Tabla 14

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión capacidad de respuesta del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Pésimo	32	19.2%
	Bueno	78	46.7%
	Excelente	57	34.1%
	Total	167	100%

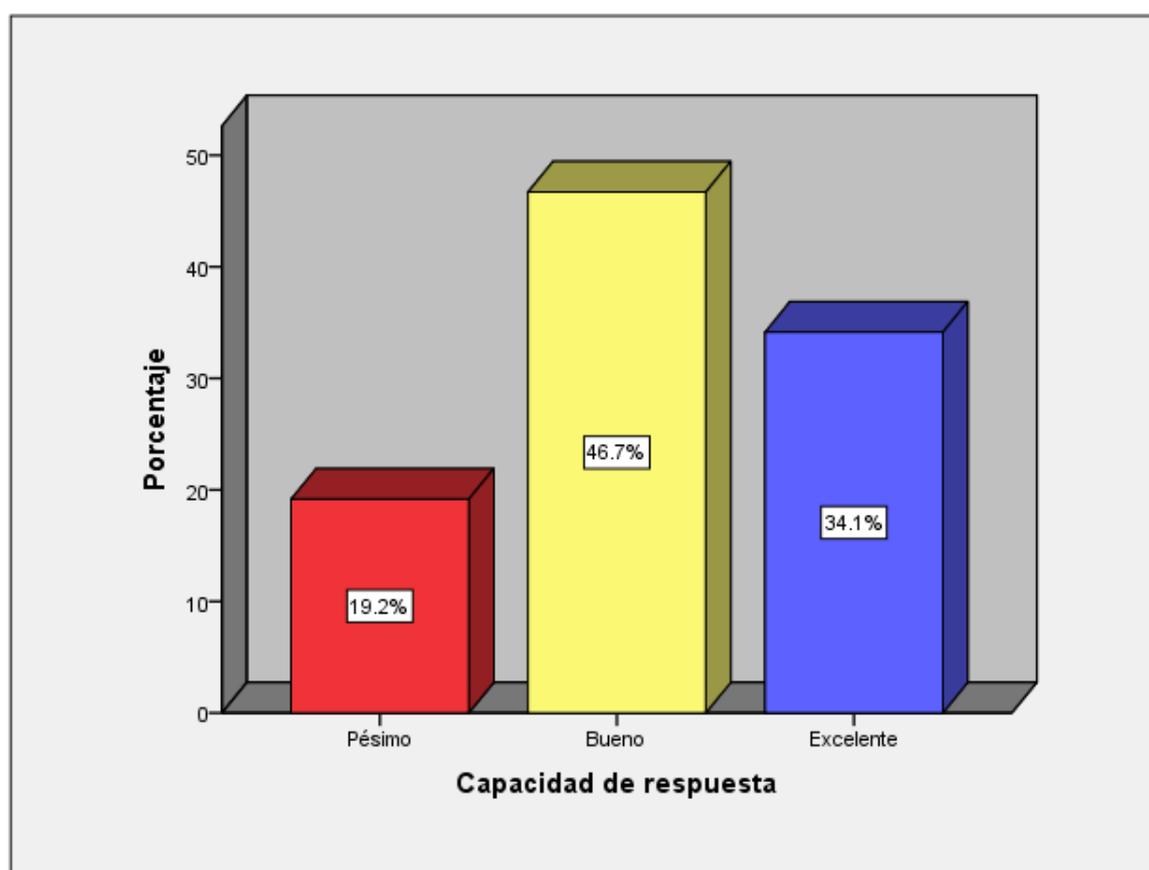


Figura 7. Percepción de la dimensión capacidad de respuesta

Con respecto a la dimensión capacidad de respuesta del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017, se observó que el 46.7% presentan un nivel bueno, el 34.1% un nivel excelente y el 19.2% un nivel pésimo.

Tabla 15

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión seguridad del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Pésimo	29	17.4%
	Bueno	72	43.1%
	Excelente	66	39.5%
	Total	167	100%

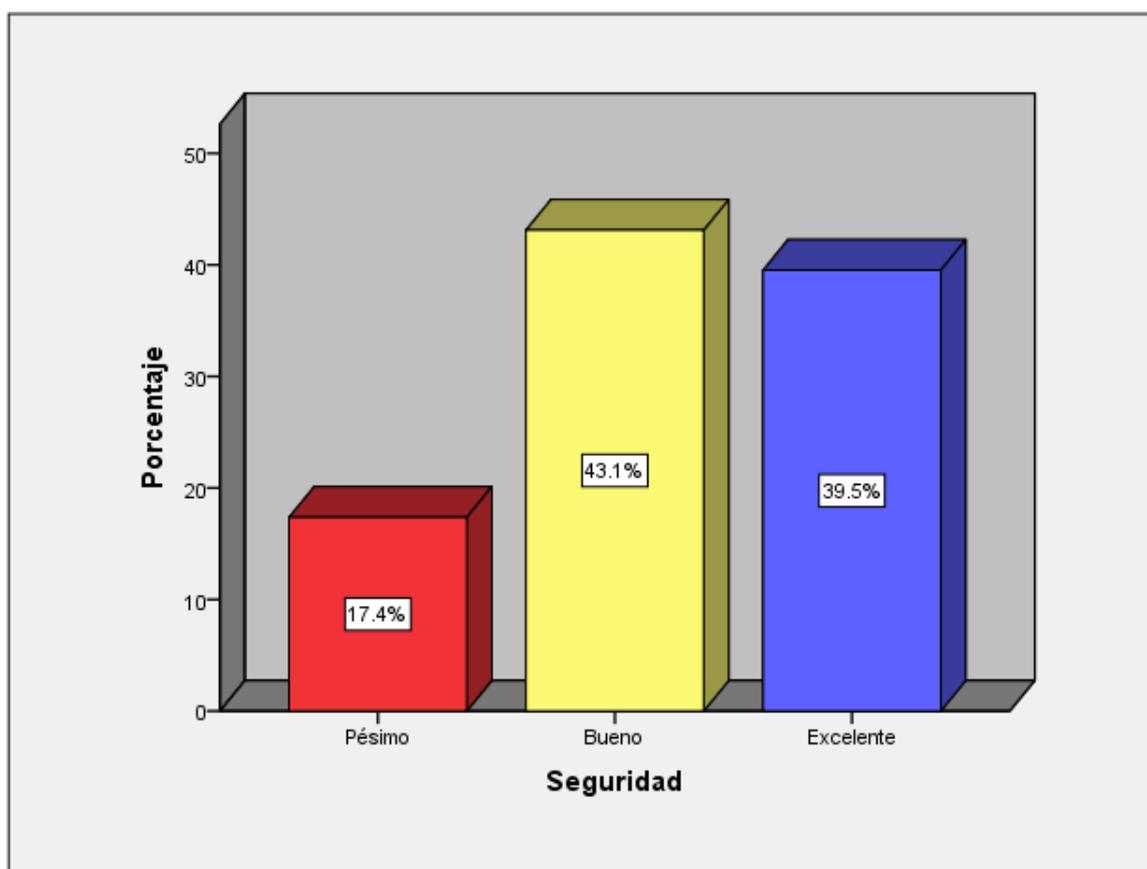


Figura 8. Percepción de la dimensión seguridad

Con respecto a la dimensión seguridad del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017, se observó que el 43.1% presentan un nivel bueno, el 39.5% un nivel excelente y el 17.4% un nivel pésimo.

Tabla 16

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión empatía del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Pésimo	38	22.8%
	Bueno	70	41.9%
	Excelente	59	35.3%
	Total	167	100%

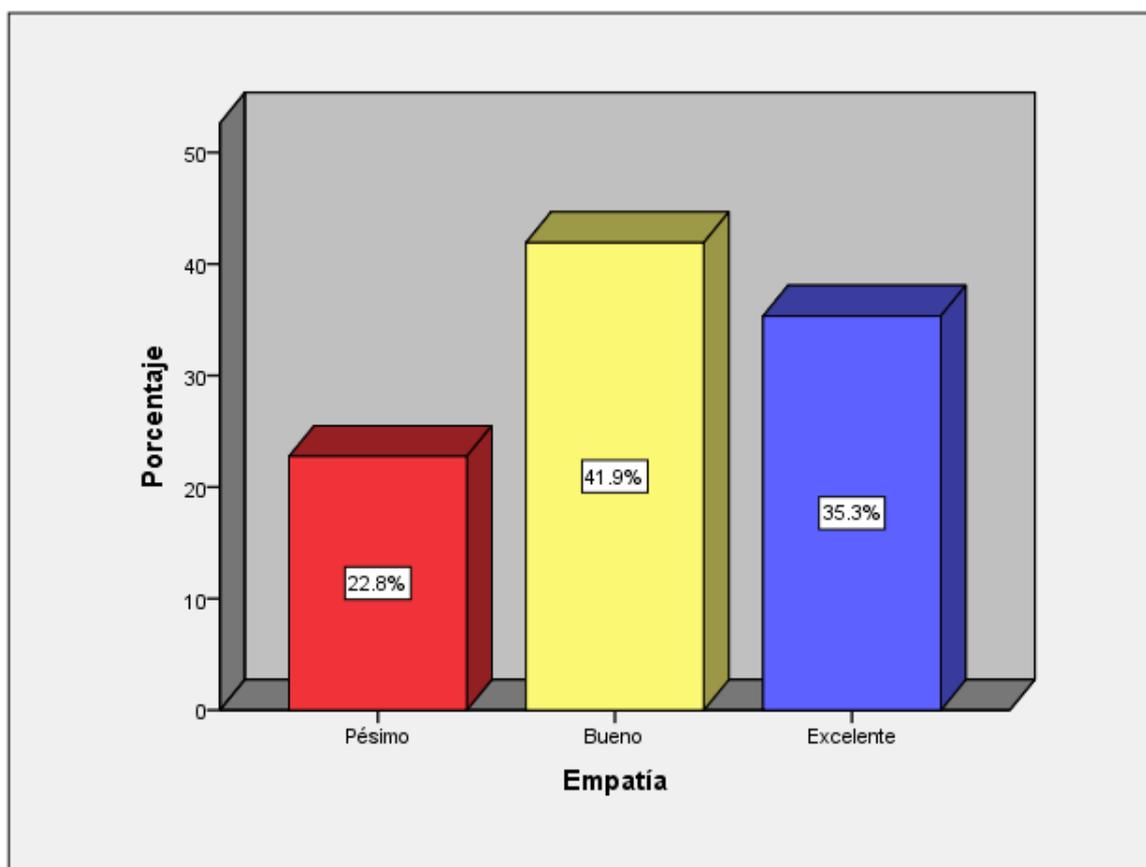


Figura 9. Percepción de la dimensión empatía

Con respecto a la dimensión empatía del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017, se observó que el 41.9% presentan un nivel bueno, el 35.5% un nivel excelente y el 22.8% un nivel pésimo

Prueba de normalidad

Tabla 17

Prueba de normalidad según kolmogorov - Smimov de la integración del personal y calidad de servicio en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Integración del personal	.157	167	.000
Calidad de servicio	.232	167	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, nos da un nivel de significación asintótica superior a 0.000; para la primera variable 0.000 y la segunda variable 0.000, en ambos casos menor que 0,05; lo que obliga procesar la prueba de hipótesis mediante el uso de los estadígrafos no paramétricos; es decir, mediante el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

H₀: La integración del personal no se relaciona con la calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

H_a: La integración del personal se relaciona con la calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

Regla de decisión:

El nivel de significación “p” es menor que α , rechazar H₀

El nivel de significación “p” no es menor que α , no rechazar H₀

Tabla 18

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la integración del personal y la calidad de servicio

		Integración del personal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.555**
	Integración del personal	Sig. (bilateral)	.000
	N	167	167
	Coeficiente de correlación	.555**	1.000
	Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	.000
	N	167	167

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

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.555$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la integración del personal y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

Hipótesis específica 1

H_0 : El reclutamiento no se relaciona con la calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

H_a : El reclutamiento se relaciona con la calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

Tabla 19

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el reclutamiento y la calidad de servicio

		Reclutamiento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.694**
	Reclutamiento		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	167	167
	Calidad de servicio		
	Sig. (bilateral)	.000	.
		N	167

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

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.694$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre el reclutamiento y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

Hipótesis específica 2

H_0 : La selección no se relaciona con la calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

H_a : La selección se relaciona con la calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

Tabla 20

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la selección y la calidad de servicio.

		Selección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.673**
	Selección		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	167	167
	Calidad de servicio		
	Sig. (bilateral)	.000	.
		N	167

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

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.673$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la selección y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

Hipótesis específica 3

H_0 : La promoción no se relaciona con la calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

H_a : La promoción se relaciona con la calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

Tabla 21

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la promoción y la calidad de servicio

		Promoción	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.330**
	Promoción		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	167	167
	Calidad de servicio		
	Sig. (bilateral)	.000	.
		N	167

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

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.330$) lo que indica una correlación positiva baja, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la promoción y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

IV. DISCUSIÓN

En la investigación se determinó los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.555$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la integración del personal y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017. Hay un semejanza con la de Corimayhua (2011) concluyó existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los alumnos de la ciudad de Lima, como indica el coeficiente de determinación= 0.5362 , es decir, la relación entre las dos variables está en un 53.62%. Hay una relación directa entre el desempeño profesional del personal docente y la satisfacción de los alumnos; como indica el coeficiente de determinación = 0.388 , es decir, la relación entre las dos variables está en un 38.8%. Existe una relación directa entre el desempeño del personal administrativo y la satisfacción de los alumnos; como indica el coeficiente de determinación = 0.287 , es decir, la relación entre las dos variables está en un 28.7%. Asimismo la teoría de Koontz y Weihrich (2014) definió: es la fuerza del trabajo, dispone los talentos favorables e incorpora, elige promueve, evalúa, planifica la efectividad, eficiencia y eficacia de un trabajador. De esta manera se entiende como una fase de proceso mediante el cual las organizaciones resuelven sus necesidades de recursos humanos. Es decir la colaboración para que los empleados de nuevo ingreso se adapten fácilmente, asimismo sea activa y participativa.

Hipótesis específica 1, concluyó que la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.694$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre el reclutamiento y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017. Hay una coincidencia con la de Chuque (2016) se arribó que reportó la existencia de una relación positiva media ($r = 0,538$) entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción

de los padres de familia, y el logro de los aprendizajes de niños y niñas de 5 años del Jardín de Aplicación. Asimismo, se han encontrado relaciones positivas medias entre la variable: Calidad de servicios educativos, con las dimensiones de la otra variable: Área de Comunicación (0,530), área de Matemática (0,574), área de Personal Social (0,520) y área de Ciencia y Ambiente (0,469). También la teoría de Olmedo (2001) precisó que la integración del personal requiere una orientación de procedimiento abierto, que se realiza dentro de la empresa y a su vez ligado al ambiente externo. Por tanto, deben tomarse en cuenta los factores internos de una organización, como las políticas de personal, el clima organizacional y el sistema de compensaciones; es evidente que sin compensaciones adecuadas es imposible atraer y conservar gerentes de calidad (p. 286).

Hipótesis específica 2, concluyó la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.673$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la selección y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017. Hay una semejanza con la de Velásquez (2013) concluyó que existe una relación directa y significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo de las Instituciones Públicas Secundarias del distrito Imperial – Cañete.

Hipótesis específica 3, concluyó la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.330$) lo que indica una correlación positiva baja, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la promoción y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017. Hay una aproximación con la de Requena y Serrano (2012) el resultado arrojaron que la calidad prestada en el servicio ofrecido por las empresas captadoras de talento es buena más no excelente.

V. CONCLUSIONES

- Primera: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la integración del personal y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017, siendo el valor de 0.555; en consecuencia es una correlación positiva moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$.
- Segunda: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el reclutamiento y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017, siendo el valor de 0.694; en consecuencia es una correlación positiva moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$.
- Tercera: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la selección y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017, siendo el valor de 0.673; en consecuencia es una correlación alta; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$.
- Cuarta: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la promoción y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017, siendo el valor de 0.330; en consecuencia es una correlación positiva baja; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$.

VI. RECOMENDACIONES

Primero. Se recomienda al director de las Instituciones Educativa Fe y Alegría, realizar las capacitaciones sobre integración personal para mejorar la calidad de servicio de esta manera se tendrá un ambiente favorable que deben tomarse en cuenta los factores internos de una organización, como las políticas de personal, el clima organizacional y el sistema de compensaciones.

Segundo. Se recomienda realizar una instrucción y orientación psicológica anual a los docentes en temas de (trato cortés, amable, respetuoso, tolerante con la petición de los usuarios a pesar que no tengan la razón); ya que los usuarios se quejan de la mala atención que recibieron, además de ello se tiene que socializar la visión, misión, objetivos y políticas institucionales para que los trabajadores estén comprometidos a lograrlos y esto mejore la calidad de servicio a través del trato cortés a los usuarios.

Tercero. Se recomiendan a las personas que ocupan el cargo necesariamente tienen que contar con la experiencia suficiente (se tiene que seleccionar el personal), para el desempeño correcto en su área respectiva, por otro lado, la preparación psicológica de cada uno para que así se pueda solucionar los conflictos posibles que pueda ocurrir con los usuarios al momento de la prestación del servicio. Porque se observó que hay personal que no cuenta con suficiente experiencia por que no se realiza una selección adecuada; ya que ocupan cargos de confianza.

Cuarto. Realizar monitoreo de las actividades que realiza el personal para lograr un equilibrio armónico entre la productividad, la integración y la moral de los trabajadores, como también aplicar procesos de solución de conflictos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÀFICAS

- Aragón, K. y Solís, C. (2011). *Estudio de evaluación de los Centros de Emergencia Mujer* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Marcos, Lima, Perú.
- Cabrera, L. (2013). *Calidad Percibida por Usuarios de Hospitales del Programa de Reestructuración de Redes de Servicios de Salud* (Tesis de Maestría), Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la Investigación científica*. (1ra ed.) Lima, Perú: San Marcos.
- Campos, D. (2014). *Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, del Hospital Santa María del Socorro y su relación con la satisfacción de los pacientes*. (Tesis de Maestría). Universidad San Luís de Gonzaga, Ica, Perú.
- Cantuta, U. (2012). *Gerencia de Calñidad. El Placer de Leer*. Mexico: (S.E).
- Crano, W. y Brewer, M. (2008). *Principles and methods of social research* (New London: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Gronroos, D. (2009). *Marketing y Gestión de Servicio; La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. (2da ed.). España: Días y Santos Madrid.
- Farías, A. (2010). *Modelo SERVPERF*. México: (S.E).
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Editores.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Editores.

- Koontz, H. y Wehrich, H. (2014). *Elementos de administración*: México: Mac Graw Hill.
- Luján, O. (2011). *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidado intensivos del Instituto Nacional de Salud del niño*. (Tesis doctoral Departamento de ciencias sociales) Universidad Carlos III. Madrid, España.
- Ospino, M. (2014). *Calidad del servicio desde la perspectiva de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comas, Los Olivos y Villa el Salvador*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Parasuraman, R. Zeithml S. y Berry, T. (1985). *Modelo SERQUAL*. (3ra ed.). Estados Unidos: S.E.
- Pérez, M. (2006). *La gestión de la calidad en los servicios, en contribuciones a las ciencias sociales*, Obtenido de www.eumed.net/rev/cccss.
- Ramírez, N. (2013). *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud*. (Tesis maestría). Universidad Nacional Autónoma, D.F. México, México.
- Requena, L. y Serrano, F. (2012). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talentos*. (Tesis maestría). Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (3ra ed.). Lima: Mantaro.
- Silva, R. Córdova, R. Vergaray, T. Palacios, L. y Partezan, K. (2015). *Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza*. Universidade Federal de Goiás, Goiânia, GO, Brasil.

Torres, A. y Rivas, U. (2014). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.

Vargas, M. y Aldana, L. (2007). *Calidad en el Servicio*. Colombia, Bogota: Ecoe.

Velásquez, R. (2011). *Calidad asistencial percibida por los padres en una unidad de Preescolares y Hematooncología*. Sevilla España. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962010000100007#bajo.

Veliz, L. y Villanueva, M. (2011). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS)*. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

Zevallos, A. (2000). *Calidad de Servicio y Políticas Públicas*. Guatemala: IPAS

VIII. ANEXOS

Anexo A

Artículo científico

Integración del personal y calidad de servicio en Instituciones Educativas

Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

Fernando Roy Quispe Taipe

fernandoroy@hotmail.com

Resumen

La presente investigación titulada: Integración del personal y calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la integración del personal y la calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017. El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 167 docentes, la muestra fue censo, y el tipo de muestro es no probabilística. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach: (0,883 y 0.935), que demuestra fuerte y alta confiabilidad. Los resultados de la integración del personal el 52.1% presentan un nivel adecuado y la calidad de servicio perciben el 43.7% presentan un nivel bueno. Concluyó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la integración del personal y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017, siendo el valor de 0.555; en consecuencia es una correlación positiva moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$.

Palabras claves: Integración del personal, calidad de servicio, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Abstract

This research entitled: integration of staff and quality of service in educational institutions, faith and joy of the RED No. 08, San Juan de Lurigancho - 2017, general objective was to determine the relationship between the integration of staff and quality of service in educational institutions, faith and joy of the RED No. 08, San Juan de Lurigancho - 2017. The type of research according to their purpose was substantive descriptive level, quantitative approach; non-experimental design. The population was comprised of 167 teachers, sample was census, and the type of sampling is not probabilistic. The technique employed to collect information was survey and data collection instruments were of questionnaires that were properly validated through expert opinions and determining its reliability through the statistical Cronbach's Alpha: (0.883 and 0.935), which shows strong and high reliability. The results of the integration of the personnel the 52.1% show an adequate level and the quality of service perceived the 43.7% presented a good level. He concluded the coefficient of statistically significant correlation between the integration of staff and quality of service in the educational institutions of faith and joy of the RED No. 08, San Juan de Lurigancho - 2017, being the value of 0.555; Consequently it is a moderate positive correlation; at the same time there is also a correlation at the population level; Since $p < 0.05$.

Key words: integration of staff, quality of service, reliability, responsiveness and empathy.

Introducción

Los usuarios de la institución educativa Fe y Alegría 32, 2017, se ha evidenciado la baja capacidad de organizar, planear, capacitar, así mismo la integración del personal debe estar ligado a organizar. Además; del maltrato y malos modales que reciben los docentes de los directivos nuevos que han asumido, los directivos no cuentan con la experiencia por parte de los funcionarios cuando consultan sobre la situación de sus expedientes, no les brindan una respuesta adecuada sobre la situación de sus expedientes y tampoco se comprometen a resolverlos en un tiempo prudencial, se observa una desorganización en las funciones que cumplen los directivos, porque nadie asume responsabilidades sobre los documentos a su cargo y en algunos casos el extravío de los documentos esto sucede por cambios de los directivos, sumado el desconocimiento del nuevo

personal que se incorpora a la institución que no sabe cómo hacer su trabajo y tampoco sabe sobre el estado en que se encuentran los expedientes. Por la calidad de servicios los usuarios manifiestan sus reclamos y quejas permanentes con los directivos de dicha institución mencionada, asimismo, en el libro de reclamaciones y/o presentando sus quejas a través del formulario único de trámite por mesa de partes, la queja de los usuarios se escuchan permanentemente sobre un mal servicio y maltrato por algunos trabajadores. Por estos motivos es importante determinar la relación entre la integración del personal y la calidad de servicio.

Antecedentes del problema

Velásquez (2013) sustentó la tesis “Planeamiento estratégico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas públicas, secundaria de Imperial – Cañete. 2009”, en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle; de tipo básico de nivel descriptivo correlacional. Diseño no experimental. Y utilizó el corte transversal para recoger la información en un solo momento y en un tiempo único. La muestra está representada por 4 instituciones educativas. Muestra intencional 239. Los resultados manifestaron que el planteamiento estratégico fue inadecuado y la calidad de servicio educativo es regular, el estudio muestran que existe una relación directa y significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo de las Instituciones Públicas Secundarias del distrito Imperial – Cañete.

Revisión de literatura

Koontz y Weihrich (2014) definió: “Es establece la fuerza del trabajo, dispone los talentos favorables e incorpora, elige promueve, evalúa, planifica la efectividad, eficiencia y eficacia de un trabajador” (p. 284). De esta manera la integración al personal se entiende como una fase de proceso mediante el cual las organizaciones resuelven sus necesidades de recursos humanos. Es decir la colaboración para que los empleados de nuevo ingreso se adapten fácilmente, asimismo sea activa y participativa. Zeithaml, Valerie y Bitner (2004) refieren que “Los servicios poseen ciertas características que los diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas características provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber

qué es lo que realmente quieren los clientes” (p. 21). Según Losada y Rodríguez (2007) manifestaron: La calidad de servicio percibida es que en los servicios se requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor. En la literatura sobre calidad de servicio, el concepto se refiere a la calidad que percibe el cliente y, como otra perspectiva, desde la óptica de las expectativas y percepciones de los clientes. (p. 34)

Resultados

Con respecto a la variable integración del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017, se observó que el 52.1% presentan un nivel adecuado, el 29.3% un nivel muy adecuado y el 18.6% un nivel inadecuado y Con respecto a la variable calidad de servicio del personal en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017, se observó que el 43.7% presentan un nivel bueno, el 34.1% un nivel excelente y el 22.2% un nivel pésimo.

Discusión

En la investigación se determinó los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.555$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la integración del personal y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017. Hay un semejanza con la de Corimayhua (2011) concluyó existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los alumnos de la ciudad de Lima, como indica el coeficiente de determinación= 0.5362 , es decir, la relación entre las dos variables está en un 53.62%. Hay una relación directa entre el desempeño profesional del personal docente y la satisfacción de los alumnos; como indica el coeficiente de determinación = 0.388 , es decir, la relación entre las dos variables está en un 38.8%. Existe una relación directa entre el desempeño del personal administrativo y la satisfacción de los alumnos; como indica el coeficiente de determinación = 0.287 , es decir, la relación entre las dos variables está en un 28.7%. Asimismo la teoría de Koontz y Weihrich (2014) definió: es la fuerza del trabajo, dispone los talentos favorables e incorpora, elige promueve,

evalúa, planifica la efectividad, eficiencia y eficacia de un trabajador. De esta manera se entiende como una fase de proceso mediante el cual las organizaciones resuelven sus necesidades de recursos humanos. Es decir la colaboración para que los empleados de nuevo ingreso se adapten fácilmente, asimismo sea activa y participativa.

Conclusiones.

Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la integración del personal y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017, siendo el valor de 0.555; en consecuencia es una correlación positiva moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$.

Referencias

- Losada, J. y Rodríguez, U. (2007). *Gerencia de Calñidad. El Placer de Leer*. Mexico: (S.E).
- Koontz, H. y Wehrich, H. (2014). *Elementos de administración*: México: Mac Graw Hill.
- Velásquez, R. (2011). *Calidad asistencial percibida por los padres en una unidad de Preescolares y Hematooncología*. Sevilla España. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962010000100007#bajo.

Anexo B: Matriz de consistencia

TÍTULO: Integración del personal y calidad de servicio en Instituciones Educativas de Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017							
AUTOR : Bach. Fernando Roy Quispe Taipe							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general. ¿Cuál es la relación entre la integración del personal y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas de Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho, 2017?</p> <p>Problemas específicos.</p> <p>PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre el reclutamiento y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas de Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho, 2017?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre la selección y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas de Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho, 2017?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación</p>	<p>Objetivo general. Determinar la relación entre la integración del personal y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas de Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho, 2017</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>OE1: Determinar la relación entre el reclutamiento y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas de Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho, 2017</p> <p>OE2: Determinar la relación entre la selección y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas de Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho, 2017</p> <p>OE3: Determinar la relación</p>	<p>Hipótesis general. La integración del personal se relaciona con la calidad de servicio en las Instituciones Educativas de Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho, 2017?</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>HE1: El reclutamiento se relaciona con la calidad de servicio en las Instituciones Educativas de Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho, 2017</p> <p>HE2: La selección se relaciona con la calidad de servicio en las Instituciones Educativas de Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho, 2017</p> <p>HE3: La promoción se</p>	Variable 1: Integración del personal				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rango
			Reclutamiento	Funciones Producción Finanzas	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Escala Likert Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces(3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado Adecuado Muy adecuado
			Selección	Inteligencia Intereses Vocacionales Motivación	11,12,13, 14, 15, 16, 17, 18, 19,		
			Promoción	Capacidades Habilidades Recompensa	20, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30,		
			Variable 2: Calidad de servicio				
			Fiabilidad	Mejora Alcance	1,2,3,4, 5,6,7	Escala Likert Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces(3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Pésimo Bueno Excelente
			Capacidad de Respuesta	Disposición Voluntad Relaciones Interpersonales	8,9,10,11, 12,13		

que existe entre la promoción y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas de Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho, 2017?	entre la promoción y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas de Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho, 2017	relaciona con la calidad de servicio en las Instituciones Educativas de Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho, 2017	Seguridad	Conocimiento Credibilidad Confianza	14,15,16,17,18,19,20		
			Empatía	Atención Personalizada Organización	21,22,23,24,25,26,27		

METODOLOGÍA**Tipo de investigación: Sustantiva****Diseño: No experimental - causal****Método: Hipotético - deductivo****Alcance.****Población: 167 docentes****Muestra: Censo****Muestreo: No probabilística - intencional**

Anexo C

INSTRUMENTOS DE LAS VARIABLES

CUESTIONARIO QUE MIDE LA INTEGRACIÓN DEL PERSONAL

Saludo: Estoy realizando una encuesta con el fin de obtener información sobre la integración del personal que brindan los profesionales, técnicos y administrativos de nuestra institución. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y sinceridad, marcando con una "X" las alternativas que crea usted la conveniente; expresándole que es de carácter anónimo.

Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Reclutamiento						
1	En la institución educativa se solicita personal para desempeñar funciones específicas					
2	En la Institución Educativa los trabajadores ejecutan con fidelidad sus funciones específicas.					
3	En la institución educativa los trabajadores comentan de su experiencia profesional					
4	Usted se encuentra motivado por las condiciones que ofrece la Institución Educativa.					
5	En la institución educativa cumplen con la función de monitoreo y acompañamiento.					
6	En la Institución Educativa trabajan en equipo.					
7	En la Institución Educativa se considera los aportes de los nuevos integrantes					
8	Usted en la institución educativa, informa diariamente la labor realizada					
9	En la Institución Educativa planifican las actividades para ser financiadas					
10	En la Institución Educativa controlan los gastos.					
Dimensión: Selección						
11	Los trabajadores seleccionados tienen habilidad para resolver problemas					
12	En la Institución Educativa demuestran la capacidad de realizar informes considerando las normas legales					
13	Realizan actividades diarias con eficiencia y eficacia en la Institución Educativa.					
14	En la Institución Educativa escucha con atención los problemas del usuario					
15	Los trabajadores de la Institución Educativa piensan que es mejor hacer las cosas por sí mismo que ser explicadas					
16	Propone planes de mejora para la Institución Educativa desde su área profesional					
17	Los trabajadores experimentan a veces la impresión de ser incomprendido					
18	En la Institución Educativa cumplen su labor diaria con agrado					
19	En la Institución Educativa escucha con atención los problemas de los trabajadores					
Dimensión: Promoción						
20	Los trabajadores de la institución educativa, son personas altamente calificadas					
21	El administrador es responsable de diseñar programas de mejora.					
22	La Institución Educativa capacita continuamente a los trabajadores					
23	La Institución Educativa propone espacios para que demuestren sus habilidades cognitivas, afectivas y sociales.					
24	En la institución educativa, los trabajadores demuestran sus habilidades cognitivas, afectivas y sociales.					
25	En la institución educativa, los trabajadores demuestran habilidades de comunicación y empatía					
26	En la institución educativa, se establece un sistema de incentivos basado en la meritocracia.					
27	La Institución Educativa da oportunidades de promoción.					
28	Cuando realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de la Institución Educativa					

29	Cuando realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás					
30	En la institución educativa, se valora al empleado, siempre y cuando no vayan en contra de lo establecido legalmente.					

Gracias por su valiosa colaboración

CUESTIONARIO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Saludo: Estoy realizando una encuesta con el fin de obtener información sobre la calidad de atención que brindan los profesionales, técnicos y administrativos de nuestra institución. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y sinceridad, marcando con una "X" las alternativas que crea usted la conveniente; expresándole que es de carácter anónimo.

Escala de Likert:

- 5. Siempre (S)
- 4. Casi Siempre (CS)
- 3. Algunas veces (AV)
- 2. Casi nunca (CN)
- 1. Nunca (N)

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Fiabilidad						
1	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes en la institución educativa					
2	Se realizan mejoras periódicamente en las aulas					
3	Resulta probable que de aquí a 5 años se alcance la acreditación.					
4	Al finalizar los estudios secundarios el estudiante logrará el perfil					
5	La Institución Educativa es una entidad significativa para la ciudad					
6	La ejecución de las tareas de los docentes se realiza con lealtad.					
7	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida					
Dimensión: Capacidad de respuesta						
8	La Institución Educativa cuenta con principios y valores únicos.					
9	El currículo responde a una formación necesaria para la sociedad					
10	Existe el cartel de requerimientos anuales, contándose para ello con presupuesto					
11	Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador					
12	Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas.					
13	El perfil de las egresadas favorece la permanencia en los centros de estudios superiores					
Dimensión: Seguridad						
14	La Institución educativa cuenta con el Proyecto Educativo Institucional PEI					
15	El PEI es conocido por toda la comunidad educativa.					
16	Hay continuidad en los procesos que se inician previa evaluación					
17	Existe una cultura de corresponsabilidad en el interno y externo					
18	Los profesores cuentan con títulos pedagógicos.					
19	El personal que labora en el centro tiene una formación personal					
20	El personal desempeña adecuadamente su labor					
Dimensión: Empatía						
21	Se respeta los horarios designados para la atención a los Padres de familia.					
22	Existe espacio para justificar las faltas del alumnado.					
23	Hay apertura a la escucha y al diálogo.					
24	La comunicación es asertiva.					
25	Se favorece un clima de familia.					
26	Existe un clima de sensibilidad social.					
27	Se tiene una actitud flexible ante situaciones imprevistas.					

Anexo E

Base de datos

VARIABLE N° 01 - INTEGRACIÓN DE PERSONAL																																
Reclutamiento															Selección										Promoción							
1P	2P	3P	4P	5P	6P	7P	8P	9P	10P	11P	12P	13P	14P	15P	16P	17P	18P	19P	20P	21P	22P	23P	24P	25P	26P	27P	28P	29P	30P			
1	1	2	4	3	5	5	4	1	5	5	35	5	4	4	4	1	4	4	3	33	4	5	3	4	3	4	1	1	2	2	3	100
2	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	45	5	5	5	4	5	5	4	43	5	5	3	3	5	3	5	3	4	3	4	41	129
3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	45	4	4	4	4	1	3	4	4	32	4	5	4	3	4	2	2	3	3	3	1	34	111
4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	43	4	5	4	5	3	5	3	4	37	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	23	103
5	4	5	3	5	5	5	3	3	5	42	4	5	5	4	3	5	2	5	4	37	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	38	117
6	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42	4	4	5	4	3	5	2	4	35	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	47	124
7	4	5	4	5	5	5	4	3	5	45	5	4	4	4	4	4	2	5	4	36	4	4	4	5	5	2	2	2	3	4	39	120
8	5	4	4	4	5	3	3	5	5	41	5	4	4	4	4	4	3	5	4	37	5	5	3	4	4	5	4	3	3	4	44	122
9	4	4	3	4	4	3	3	2	3	34	3	3	4	3	3	4	4	4	32	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	38	104
10	5	4	5	5	3	5	5	2	5	44	4	4	5	4	3	5	2	4	3	34	5	5	3	5	5	3	1	3	3	5	43	121
11	5	4	4	4	5	4	4	2	4	41	5	4	4	5	2	5	3	5	38	4	5	3	4	4	4	3	1	4	4	4	40	119
12	3	2	4	4	4	5	3	2	4	36	4	5	2	4	3	5	2	4	3	32	4	4	3	3	4	1	4	4	3	5	38	106
13	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49	4	5	4	5	3	5	2	5	38	4	5	5	5	5	3	4	1	2	5	44	131	
14	4	3	2	3	3	3	3	3	2	30	4	2	4	3	2	4	2	3	27	4	4	2	3	3	3	1	2	1	1	2	26	83
15	4	5	3	4	5	4	4	4	5	43	4	4	4	4	5	5	4	4	38	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	46	127
16	4	4	3	4	4	5	4	3	4	39	4	4	4	4	2	4	2	4	32	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	38	109
17	5	5	5	5	5	4	4	3	5	46	5	2	5	4	1	5	3	5	35	5	5	5	5	5	2	2	3	3	5	45	126	
18	5	4	4	5	5	5	4	5	4	46	4	4	4	4	4	5	3	4	36	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	37	119	
19	5	4	4	4	4	5	4	3	2	40	4	3	4	4	2	4	2	4	30	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	34	104	
20	5	4	3	4	4	4	4	3	4	39	4	4	4	4	4	4	3	3	33	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	36	108	
21	1	2	4	3	5	5	4	1	5	35	5	4	4	4	1	4	4	3	33	4	5	3	4	3	4	1	1	2	3	32	100	
22	5	5	4	5	3	4	5	4	5	45	5	5	5	4	5	5	5	4	43	5	5	3	3	5	3	4	3	4	4	41	129	
23	4	5	5	5	4	4	4	4	5	45	4	4	4	4	1	3	4	4	32	4	5	4	3	3	4	2	2	3	3	34	111	
24	5	4	4	4	4	5	4	3	5	43	4	5	4	5	3	5	3	4	37	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	23	103	
25	4	5	3	5	5	5	3	3	5	42	4	5	5	4	3	5	2	5	4	37	4	3	4	4	4	3	3	4	3	38	117	
26	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42	4	4	5	4	3	5	2	4	35	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	47	124	
27	4	5	4	5	5	5	4	3	5	45	5	4	4	4	4	4	2	5	4	36	4	4	4	4	5	2	2	3	4	39	120	
28	5	4	4	4	5	3	3	3	5	41	5	4	4	4	4	4	3	5	4	37	5	5	3	4	4	5	4	3	4	44	122	
29	4	4	3	4	4	3	3	2	3	34	3	3	4	3	3	4	4	4	32	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	38	104	
30	5	4	5	5	3	5	5	2	5	44	4	4	5	4	3	5	2	4	34	5	5	3	5	5	5	3	1	3	5	43	121	

31	5	5	2	4	5	4	4	4	4	4	27	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	32	5	5	4	4	4	4	30	118
32	4	3	2	4	5	4	3	2	3	4	21	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	30	5	4	5	4	5	5	32	109
33	4	5	5	4	5	4	5	2	5	2	19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	34	120
34	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	17	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	26	4	4	4	3	3	2	23	86
35	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	31	5	5	5	5	5	5	35	130
36	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	29	5	4	4	4	4	4	29	109
37	5	5	1	4	5	5	5	4	5	5	29	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	34	5	5	4	4	5	5	33	125
38	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	27	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	29	5	5	4	4	4	5	31	117
39	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	26	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	32	5	5	4	4	4	4	30	116
40	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	19	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	3	26	96
41	3	4	3	4	5	5	4	3	3	4	25	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	33	5	5	4	4	4	4	31	117
42	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	25	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	35	124
43	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	28	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	4	4	4	31	124
44	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	25	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	35	124
45	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	24	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	33	5	5	4	5	4	4	32	118
46	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	23	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	30	5	5	4	4	5	5	31	112
47	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	27	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	31	5	4	5	4	5	5	32	121
48	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	26	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	33	5	4	4	5	5	5	32	124
49	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	22	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	26	4	4	3	4	3	3	24	96
50	5	5	2	4	5	5	4	2	4	4	23	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	30	5	5	4	5	5	5	33	116
51	5	5	2	4	5	4	4	4	4	4	27	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	32	5	5	4	4	4	4	30	118
52	4	3	2	4	5	4	4	3	2	3	21	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	30	5	4	5	4	5	4	32	109
53	4	5	5	4	5	5	4	2	5	2	19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	34	120
54	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	17	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	26	4	4	3	3	3	2	23	86
55	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	31	5	5	5	5	5	5	35	130
56	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	29	5	4	4	4	4	4	29	109
57	5	5	1	4	5	5	4	4	5	5	29	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	34	5	5	4	4	5	5	33	125
58	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	27	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	29	5	5	4	4	4	5	31	117
59	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	26	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	32	5	5	4	4	4	4	30	116
60	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	19	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	3	26	96

91	5	5	2	4	5	4	4	4	29	5	5	5	4	4	4	4	4	27	5	5	4	3	5	5	5	5	32	5	5	4	4	4	4	4	4	30	118
92	4	3	2	4	5	4	3	2	26	5	4	3	2	3	4	21	5	4	21	5	4	4	4	5	4	4	4	30	5	4	5	4	5	5	4	32	109
93	4	5	5	4	5	5	4	2	32	5	3	2	2	5	2	19	5	5	19	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	34	120
94	3	3	3	3	2	3	3	1	20	4	3	3	1	3	3	17	4	4	17	4	4	3	3	4	4	4	26	4	4	4	3	3	3	3	3	23	86
95	5	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	30	5	4	30	5	4	4	5	5	5	4	31	5	5	5	5	5	5	5	5	35	130
96	4	4	4	4	4	4	4	3	28	4	4	4	3	4	4	23	4	4	23	4	4	4	4	5	4	4	29	5	4	4	4	4	4	4	4	29	109
97	5	5	1	4	5	5	4	5	29	5	5	5	4	5	5	29	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	34	5	5	4	4	4	5	5	5	33	125
98	4	4	4	4	5	4	4	4	30	5	5	4	4	4	5	27	5	3	27	5	3	4	4	5	4	4	29	5	5	4	4	4	4	5	4	31	117
99	4	4	4	3	5	4	4	3	28	5	5	5	3	4	4	26	5	4	26	5	4	4	4	5	5	5	32	5	5	4	4	4	4	4	4	30	116
100	4	3	3	3	4	3	3	3	23	3	3	3	3	3	4	19	4	4	19	4	4	3	4	5	4	4	28	4	4	4	4	4	4	3	3	26	96
101	3	4	3	4	5	5	4	5	28	5	5	5	3	3	4	25	5	5	25	5	5	4	5	5	5	4	33	5	5	4	4	4	4	4	4	31	117
102	4	4	4	4	5	5	4	4	30	5	4	4	3	4	5	25	5	4	25	5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	5	35	124
103	3	5	4	5	5	4	4	5	30	5	5	4	5	4	5	28	5	5	28	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	4	4	4	4	4	31	124
104	4	4	4	4	5	5	4	4	30	5	4	4	3	4	5	25	5	4	25	5	4	3	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	5	35	124
105	5	4	4	4	4	5	3	29	29	4	4	4	4	4	5	24	5	5	24	5	5	4	5	4	5	4	33	5	5	4	4	4	5	4	4	32	118
106	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	23	5	5	23	5	5	4	4	4	4	4	30	5	5	4	4	4	5	5	3	31	112
107	4	4	4	4	5	5	5	4	31	5	5	5	4	4	4	27	5	4	27	5	4	4	4	5	4	5	31	5	4	4	4	4	5	5	4	32	121
108	5	4	5	5	5	5	5	4	33	5	4	5	4	4	4	26	5	4	26	5	4	5	4	5	5	5	33	5	4	4	4	4	5	5	4	32	124
109	4	4	3	3	4	3	4	3	24	4	4	4	3	3	4	22	5	2	22	5	2	4	4	4	4	3	26	4	4	3	3	4	3	3	24	96	
110	5	5	2	4	5	5	4	5	30	4	5	4	2	4	4	23	5	4	23	5	4	3	5	4	5	4	30	5	5	4	5	5	5	5	4	33	116
111	5	5	2	4	5	4	4	4	29	5	5	5	4	4	4	27	5	5	27	5	5	4	3	5	5	5	32	5	5	4	4	4	4	4	4	30	118
112	4	3	2	4	5	4	4	3	26	5	4	3	2	3	4	21	5	4	21	5	4	4	4	5	4	4	30	5	4	4	5	4	5	5	4	32	109
113	4	5	5	4	5	5	4	5	32	5	3	2	2	5	2	19	5	5	19	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	4	34	120
114	3	3	3	3	2	3	3	3	20	4	3	3	1	3	3	17	4	4	17	4	4	3	3	4	4	4	26	4	4	3	3	3	3	2	23	86	
115	5	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	30	5	4	30	5	4	4	5	4	5	4	31	5	5	5	5	5	5	5	5	35	130
116	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	4	4	23	4	4	23	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	4	4	4	4	4	29	109	
117	5	5	1	4	5	5	4	5	29	5	5	5	4	5	5	29	5	5	29	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	4	4	4	5	5	5	33	125
118	4	4	4	4	5	4	5	4	30	5	5	4	4	4	5	27	5	3	27	5	3	4	4	5	4	4	29	5	5	4	4	4	5	4	31	117	
119	4	4	4	3	5	4	4	3	28	5	5	5	3	4	4	26	5	4	26	5	4	4	4	5	5	5	32	5	5	4	4	4	4	4	30	116	
120	4	3	3	3	4	3	3	3	23	3	3	3	3	3	4	19	4	4	19	4	4	3	4	5	4	4	28	4	4	4	4	4	3	3	26	96	
121	3	4	3	4	5	5	4	5	28	5	5	5	3	3	4	25	5	5	25	5	5	5	4	5	5	4	33	5	5	4	4	4	4	4	31	117	
122	4	4	4	4	5	5	4	4	30	5	4	4	3	4	5	25	5	4	25	5	4	3	4	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35	124	
123	3	5	4	5	5	4	4	5	30	5	5	4	4	4	5	28	5	5	28	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	4	4	4	4	31	124	

Base de datos de la prueba piloto de la variable integración del personal

VARIABLE N° 01 - INTEGRACIÓN DE PERSONAL																															
	1P	2P	3P	4P	5P	6P	7P	8P	9P	10P	11P	12P	13P	14P	15P	16P	17P	18P	19P	20P	21P	22P	23P	24P	25P	26P	27P	28P	29P	30P	
1	1	2	4	3	5	5	4	1	5	5	5	4	4	4	1	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	1	1	2	2	3	
2	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	3	5	3	3	4	3	4	
3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	2	2	3	3	1	
4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	3	5	3	4	4	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	
5	4	5	3	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	3	5	2	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
6	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
7	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	2	2	2	3	4
8	5	4	4	4	5	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	3	4	
9	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	
10	5	4	5	5	3	5	5	2	5	5	4	4	5	4	3	5	2	4	3	5	5	3	5	5	5	3	1	3	3	5	
11	5	4	4	4	5	4	4	2	4	5	5	4	4	5	2	5	3	5	5	4	5	3	4	4	4	3	1	4	4	4	
12	3	2	4	4	4	5	3	2	4	5	4	5	2	4	3	5	2	4	3	4	4	3	3	4	4	1	4	4	3	5	
13	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	2	5	5	4	5	5	5	5	3	4	1	2	5	
14	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2	4	3	2	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	1	2	1	1	2	
15	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
16	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	
17	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	2	5	4	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	3	5	
18	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	4	
19	5	4	4	4	4	5	4	3	2	5	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	
20	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

Resultado de la confiabilidad de la integración del personal

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	30

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	109,8500	135,924	,336	,881
VAR00002	110,0500	130,892	,615	,875
VAR00003	110,3000	134,642	,491	,878
VAR00004	109,8500	133,818	,678	,875
VAR00005	109,8000	137,432	,376	,880
VAR00006	109,8000	142,800	,067	,886
VAR00007	110,2500	136,829	,488	,878
VAR00008	111,1000	135,358	,378	,880
VAR00009	109,8500	130,345	,593	,875
VAR00010	109,4000	139,516	,461	,880
VAR00011	109,9000	140,516	,287	,882
VAR00012	110,2000	137,537	,300	,882
VAR00013	110,0000	138,421	,360	,880
VAR00014	110,0500	137,839	,494	,879
VAR00015	111,3000	134,747	,323	,883
VAR00016	109,6500	137,608	,462	,879
VAR00017	111,3000	142,537	,051	,888
VAR00018	109,9000	134,200	,672	,875
VAR00019	110,3000	134,853	,594	,876
VAR00020	110,1500	136,661	,434	,879
VAR00021	109,9000	134,095	,399	,880
VAR00022	110,6500	134,239	,502	,877
VAR00023	110,3000	134,537	,496	,878
VAR00024	110,4000	132,042	,558	,876
VAR00025	110,0500	133,524	,634	,875
VAR00026	111,4500	132,366	,469	,878
VAR00027	111,5000	138,684	,196	,885
VAR00028	111,3000	132,747	,423	,880
VAR00029	111,2500	134,829	,498	,878
VAR00030	110,5500	129,208	,541	,876

Resultado de la confiabilidad de la calidad de atención

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	27

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	110,9500	119,629	,360	,936
VAR00002	110,9500	115,629	,643	,932
VAR00003	111,6000	119,305	,201	,942
VAR00004	111,2000	116,800	,691	,932
VAR00005	110,5000	112,053	,798	,930
VAR00006	110,7500	111,671	,834	,929
VAR00007	111,1500	116,555	,646	,932
VAR00008	110,5000	116,053	,694	,931
VAR00009	110,8000	116,274	,541	,933
VAR00010	111,0000	116,632	,435	,935
VAR00011	111,9000	112,095	,576	,934
VAR00012	111,2000	115,116	,715	,931
VAR00013	110,9000	117,989	,406	,935
VAR00014	110,2500	119,776	,679	,933
VAR00015	110,9000	119,147	,335	,936
VAR00016	110,8500	115,924	,656	,932
VAR00017	111,0000	118,737	,445	,934
VAR00018	110,2500	120,092	,639	,933
VAR00019	110,6000	118,147	,623	,933
VAR00020	110,6000	116,989	,609	,932
VAR00021	110,2500	118,408	,855	,932
VAR00022	110,4500	118,787	,594	,933
VAR00023	110,7000	118,326	,513	,934
VAR00024	110,9000	115,674	,703	,931
VAR00025	110,6000	116,674	,634	,932
VAR00026	110,7000	112,958	,738	,930
VAR00027	111,1500	110,976	,863	,929

ANEXO G: Carta de Aceptación para aplicar Instrumento

Fe y Alegría N° 32
San Juan de Lurigancho

“Año del buen servicio al ciudadano”

Lima, 22 de mayo de 2017

Señor:

Dr. Raúl Delgado Arenas

Director de la Escuela de Posgrado – Campus Lima Este

Universidad Cesar Vallejo

Atención:

Con referencia a la carta 153 – 2017 EPG - UCV LE recibida por mi despacho el día 22 de mayo de 2017 y por ser una Institución Educativa donde promovemos la investigación, le manifiesto que acepto dar todas las facilidades al estudiante FERNANDO ROY QUISPE TAIPE de la Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo cuyo trabajo de investigación será **“Integración del personal y calidad de servicio en Instituciones educativas de Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017”**.

Con este motivo, le saluda cordialmente.



Hño. Alfonso Ortiz de Apodaca Idiazábal
Director de la I.E. Fe y Alegría 32

Av. El Mercado s/n AA.HH. Su Santidad Juan Pablo II - S.J.L.
Telef: 392-1063



Fe y Alegría N° 37
San Juan de Lurigancho

“Año del buen servicio al ciudadano”

Lima, 22 de mayo de 2017

Señor:

Dr. Raúl Delgado Arenas

Director de la Escuela de Posgrado – Campus Lima Este

Universidad Cesar Vallejo

Atención:

Con referencia a la carta 152 – 2017 EPG - UCV LE recibida por mi despacho el día 22 de mayo de 2017 y por ser una Institución Educativa donde promovemos la investigación, le manifiesto que acepto dar todas las facilidades al estudiante FERNANDO ROY QUISPE TAIPE de la Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo cuyo trabajo de investigación será **“Integración del personal y calidad de servicio en Instituciones educativas de Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017”**.

Con este motivo, le saluda cordialmente.



Mariano Bustamante Gil
Director de la I.E. Fe y Alegría 37



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 26 de abril de 2017

Carta P. 153 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)

Hno. Alfonso Ortiz De Apodaca Idiazábal

Fe y Alegría N° 32

Atención:

Director

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **FERNANDO ROY QUISPE TAIBE** identificado(a) con DNI N.° **41507706** y código de matrícula N.° **7000834270**; estudiante del Programa de **Maestría en Administración de la Educación** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Integración del personal y calidad de servicio en instituciones educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



[Handwritten signature]

Raúl Delgado Arenas
Jefe de la Escuela de Posgrado – Campus Lima Este

JPMP

UCV.EDU.PE



Escuela de Posgrado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 26 de abril de 2017

Carta P. 152 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)

Mariano Bustamante Gil

Fe y Alegría N° 37

Atención:

Director

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **FERNANDO ROY QUISPE TAIPE** identificado(a) con DNI N.° **41507706** y código de matrícula N.° **7000834270**; estudiante del Programa de **Maestría en Administración de la Educación** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Integración del personal y calidad de servicio en instituciones educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Raúl Delgado Arenas
Jefe de la Escuela de Posgrado – Campus Lima Este

JPMR

ANEXO H: Validación de Instrumentos

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE INTEGRACIÓN DEL PERSONAL

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre la Integración del Personal y calidad de Servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

VARIABLE QUE EVALÚA:

INTEGRACIÓN DEL PERSONAL

DIRIGIDO A:

Docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, san juan de Lurigancho.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

RIVERA ARELLANO EDITH GISELA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

MUY ALTO	ALTO <input checked="" type="checkbox"/>	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	---	-------	------	----------



Firma del Evaluador

DNI 41154085

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre la Integración del Personal y calidad de Servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

VARIABLE QUE EVALÚA:

CALIDAD DE SERVICIO

DIRIGIDO A:

Docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, san juan de Lurigancho.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

RIQUERA ARELLANO EDITH GISELA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	-----------------	-------	------	----------



Firma del Evaluador

DNI 41154085

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTEGRACIÓN DEL PERSONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Dimensión 1. Reclutamiento En la institución educativa se solicita personal para desempeñar funciones específicas	✓		✓		✓		
2	En la Institución Educativa los trabajadores ejecutan con fidelidad sus funciones específicas.	✓		✓		✓		
3	En la institución educativa los trabajadores comentan de su experiencia profesional	✓		✓		✓		
4	Usted se encuentra motivado por las condiciones que ofrece la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
5	En la institución educativa cumplen con la función de monitoreo y acompañamiento.	✓		✓		✓		
6	En la Institución Educativa trabajan en equipo.	✓		✓		✓		
7	En la Institución Educativa se considera los aportes de los nuevos integrantes	✓		✓		✓		
8	Usted en la institución educativa, informa diariamente la labor realizada	✓		✓		✓		
9	En la Institución Educativa planifican las actividades para ser financiadas	✓		✓		✓		
10	En la institución Educativa controlan los gastos.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2. Selección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los trabajadores seleccionados tienen habilidad para resolver problemas	✓		✓		✓		
12	En la Institución Educativa demuestran la capacidad de realizar informes considerando las normas legales	✓		✓		✓		
13	Realizan actividades diarias con eficiencia y eficacia en la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
14	En la Institución Educativa escucha con atención los problemas del usuario	✓		✓		✓		
15	Los trabajadores de la Institución Educativa piensan que es mejor hacer las cosas por sí mismo que ser explicadas	✓		✓		✓		
16	Propone planes de mejora para la Institución Educativa desde su área profesional	✓		✓		✓		
17	Los trabajadores experimentan a veces la impresión de ser incomprendido	✓		✓		✓		
18	En la Institución Educativa cumplen su labor diaria con agrado	✓		✓		✓		
19	En la Institución Educativa escucha con atención los problemas de los trabajadores	✓		✓		✓		
	Dimensión 3. Promoción	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Los trabajadores de la institución educativa, son personas altamente calificadas	✓		✓		✓		
21	El administrador es responsable de diseñar programas de mejora.	✓		✓		✓		
22	La Institución Educativa capacita continuamente a los trabajadores	✓		✓		✓		
23	La Institución Educativa propone espacios para que demuestren sus habilidades cognitivas, afectivas y sociales.	✓		✓		✓		
24	En la institución educativa, los trabajadores demuestran sus habilidades cognitivas, afectivas y sociales.	✓		✓		✓		
25	En la institución educativa, los trabajadores demuestran habilidades de comunicación y empatía	✓		✓		✓		

26	En la institución educativa, se establece un sistema de incentivos basado en la meritocracia.	✓		✓	✓	
27	La Institución Educativa da oportunidades de promoción.	✓		✓	✓	
28	Cuando realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de la Institución Educativa.	✓		✓	✓	
29	Cuando realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás.	✓		✓	✓	
30	En la institución educativa, se valora al empleado, siempre y cuando no vayan en contra de lo establecido legalmente.	✓		✓	✓	

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: Mg. GISELA RIVERA ARELLANO DNI: 41154085

Especialidad del validador: ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

22 de 04 del 2017



Firma del Experto Informante.

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

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

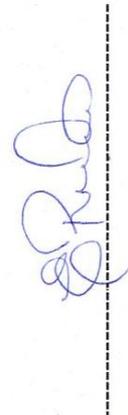
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1. Fiabilidad							
1	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes en la institución educativa	✓		✓		✓		
2	Se realizan mejoras periódicamente en las aulas	✓		✓		✓		
3	Resulta probable que de aquí a 5 años se alcance la acreditación.	✓		✓		✓		
4	Al finalizar los estudios secundarios el estudiante logrará el perfil	✓		✓		✓		
5	La Institución Educativa es una entidad significativa para la ciudad	✓		✓		✓		
6	La ejecución de las tareas de los docentes se realiza con lealtad.	✓		✓		✓		
7	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida	✓		✓		✓		
	Dimensión 2. Capacidad de respuesta							
8	La Institución Educativa cuenta con principios y valores únicos.	✓		✓		✓		
9	El currículo responde a una formación necesaria para la sociedad	✓		✓		✓		
10	Existe el cartel de requerimientos anuales, contándose para ello con presupuesto	✓		✓		✓		
11	Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador	✓		✓		✓		
12	Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas.	✓		✓		✓		
13	El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros de estudios superiores	✓		✓		✓		
	Dimensión 3. Seguridad							
14	La Institución educativa cuenta con el Proyecto Educativo Institucional PEI	✓		✓		✓		
15	El PEI es conocido por toda la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
16	Hay continuidad en los procesos que se inician previa evaluación	✓		✓		✓		
17	Existe una cultura de corresponsabilidad en la Institución Educativa	✓		✓		✓		
18	Los profesores cuentan con títulos pedagógicos.	✓		✓		✓		
19	El personal que labora en el centro tiene una formación personal	✓		✓		✓		

20	El personal desempeña adecuadamente su labor	✓		✓		
Dimensión 4. Empatía						
21	Se respeta los horarios designados para la atención a los Padres de familia.	✓		✓		
22	Existe espacio para justificar las faltas del alumnado.	✓		✓		
23	Hay apertura a la escucha y al diálogo.	✓		✓		
24	La comunicación es asertiva.	✓		✓		
25	Se favorece un clima de familia.	✓		✓		
26	Existe un clima de sensibilidad social.	✓		✓		
27	Se tiene una actitud flexible ante situaciones imprevistas.	✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. RIVERA ARELLANO GISELA DNI: 41154085
 Especialidad del validador: ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

22 de 04 del 2017



Firma del Experto Informante.

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

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE INTEGRACIÓN DEL PERSONAL

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre la Integración del Personal y calidad de Servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

VARIABLE QUE EVALÚA:

INTEGRACIÓN DEL PERSONAL

DIRIGIDO A:

Docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, san juan de Lurigancho.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Torres Ceceres, Fátima

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Dr. en Educación

VALORACIÓN:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	-----------------	-------	------	----------


Firma del Evaluador

DNI 10670820

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre la Integración del Personal y calidad de Servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

VARIABLE QUE EVALÚA:

CALIDAD DE SERVICIO

DIRIGIDO A:

Docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, san juan de Lurigancho.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Tomas Caceres, Fortuna

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Dr. en Educación

VALORACIÓN:

MUY ALTO	ALTO X	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	-----------	-------	------	----------



Firma del Evaluador

DNI 10670820

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTEGRACIÓN DEL PERSONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Dimensión 1. Reclutamiento En la institución educativa se solicita personal para desempeñar funciones específicas	✓		✓		✓		
2	En la Institución Educativa los trabajadores ejecutan con fidelidad sus funciones específicas.	✓		✓		✓		
3	En la institución educativa los trabajadores comentan de su experiencia profesional	✓		✓		✓		
4	Usted se encuentra motivado por las condiciones que ofrece la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
5	En la institución educativa cumplen con la función de monitoreo y acompañamiento.	✓		✓		✓		
6	En la Institución Educativa trabajan en equipo.	✓		✓		✓		
7	En la Institución Educativa se considera los aportes de los nuevos integrantes	✓		✓		✓		
8	Usted en la institución educativa, informa diariamente la labor realizada	✓		✓		✓		
9	En la Institución Educativa planifican las actividades para ser financiadas	✓		✓		✓		
10	En la Institución Educativa controlan los gastos.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2. Selección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los trabajadores seleccionados tienen habilidad para resolver problemas	✓		✓		✓		
12	En la Institución Educativa demuestran la capacidad de realizar informes considerando las normas legales	✓		✓		✓		
13	Realizan actividades diarias con eficiencia y eficacia en la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
14	En la Institución Educativa escucha con atención los problemas del usuario	✓		✓		✓		
15	Los trabajadores de la Institución Educativa piensan que es mejor hacer las cosas por sí mismo que ser explicadas	✓		✓		✓		
16	Propone planes de mejora para la Institución Educativa desde su área profesional	✓		✓		✓		
17	Los trabajadores experimentan a veces la impresión de ser incomprendido	✓		✓		✓		
18	En la Institución Educativa cumplen su labor diaria con agrado	✓		✓		✓		
19	En la Institución Educativa escucha con atención los problemas de los trabajadores	✓		✓		✓		
	Dimensión 3. Promoción	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Los trabajadores de la institución educativa, son personas altamente calificadas	✓		✓		✓		
21	El administrador es responsable de diseñar programas de mejora.	✓		✓		✓		
22	La Institución Educativa capacita continuamente a los trabajadores	✓		✓		✓		
23	La Institución Educativa propone espacios para que demuestren sus habilidades cognitivas, afectivas y sociales.	✓		✓		✓		
24	En la institución educativa, los trabajadores demuestran sus habilidades cognitivas, afectivas y sociales.	✓		✓		✓		
25	En la institución educativa, los trabajadores demuestran habilidades de comunicación y empatía	✓		✓		✓		

26	En la institución educativa, se establece un sistema de incentivos basado en la meritocracia.	✓					
27	La Institución Educativa da oportunidades de promoción.	✓	✓				
28	Cuando realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de la Institución Educativa	✓	✓				
29	Cuando realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás	✓	✓				
30	En la institución educativa, se valora al empleado, siempre y cuando no vayan en contra de lo establecido legalmente.	✓	✓				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Felipe Torres Caceres DNI: 10670820
 Especialidad del validador: Dr. en Educación / Especialidad: Metodología de la Investigación

29 de 04 del 2017



Firma del Experto Informante.

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

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1. Fiabilidad							
1	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes en la institución educativa	✓		✓		✓		
2	Se realizan mejoras periódicamente en las aulas	✓		✓		✓		
3	Resulta probable que de aquí a 5 años se alcance la acreditación.	✓		✓		✓		
4	Al finalizar los estudios secundarios el estudiante logrará el perfil	✓		✓		✓		
5	La Institución Educativa es una entidad significativa para la ciudad	✓		✓		✓		
6	La ejecución de las tareas de los docentes se realiza con lealtad.	✓		✓		✓		
7	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida	✓		✓		✓		
	Dimensión 2. Capacidad de respuesta							
8	La Institución Educativa cuenta con principios y valores únicos.	✓		✓		✓		
9	El currículo responde a una formación necesaria para la sociedad	✓		✓		✓		
10	Existe el cartel de requerimientos anuales, contándose para ello con presupuesto	✓		✓		✓		
11	Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador	✓		✓		✓		
12	Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas.	✓		✓		✓		
13	El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros de estudios superiores	✓		✓		✓		
	Dimensión 3. Seguridad							
14	La Institución educativa cuenta con el Proyecto Educativo Institucional PEI	✓		✓		✓		
15	El PEI es conocido por toda la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
16	Hay continuidad en los procesos que se inician previa evaluación	✓		✓		✓		
17	Existe una cultura de corresponsabilidad en la Institución Educativa	✓		✓		✓		
18	Los profesores cuentan con títulos pedagógicos.	✓		✓		✓		
19	El personal que labora en el centro tiene una formación personal	✓		✓		✓		

20	El personal desempeña adecuadamente su labor	✓	✓	✓	✓	✓
Dimensión 4. Empatía						
21	Se respeta los horarios designados para la atención a los Padres de familia.	✓	✓	✓	✓	✓
22	Existe espacio para justificar las faltas del alumnado.	✓	✓	✓	✓	✓
23	Hay apertura a la escucha y al diálogo.	✓	✓	✓	✓	✓
24	La comunicación es asertiva.	✓	✓	✓	✓	✓
25	Se favorece un clima de familia.	✓	✓	✓	✓	✓
26	Existe un clima de sensibilidad social.	✓	✓	✓	✓	✓
27	Se tiene una actitud flexible ante situaciones imprevistas.	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Fátima Torres Coceres **DNI:** 10.670.820

Especialidad del validador: Dr. en Educación / Especialidad: Metodología de la Investigación

..... de del 2017.



Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE INTEGRACIÓN DEL PERSONAL

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre la Integración del Personal y calidad de Servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

VARIABLE QUE EVALÚA:

INTEGRACIÓN DEL PERSONAL

DIRIGIDO A:

Docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, san juan de Lurigancho.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Ledesma Cuadros Mildred Jenica

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Dra. en Administración de la Educación

VALORACIÓN:

MUY ALTO	ALTO <input checked="" type="checkbox"/>	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	--	-------	------	----------



Dra. Mildred Jenica Ledesma Cuadros
CPN N° 051027
* PLANIFICACIÓN DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
DNI: 09936465



[Firma manuscrita]

Firma del Evaluador

DNI 09936465

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre la Integración del Personal y calidad de Servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

VARIABLE QUE EVALÚA:

CALIDAD DE SERVICIO

DIRIGIDO A:

Docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, san juan de Lurigancho.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Ledesma Cuadros Mildred Jénica

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Dra. en Administración de la Educación

VALORACIÓN:

MUY ALTO	ALTO X	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	--------	-------	------	----------



Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros
CPP# N° 061627
CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
DNI: 09936465



[Firma manuscrita]

Firma del Evaluador

DNI 09936465



ESCUELA DE POSTGRADO

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1. Fiabilidad							
1	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes en la institución educativa	✓		✓		✓		
2	Se realizan mejoras periódicamente en las aulas	✓		✓		✓		
3	Resulta probable que de aquí a 5 años se alcance la acreditación.	✓		✓		✓		
4	Al finalizar los estudios secundarios el estudiante logrará el perfil	✓		✓		✓		
5	La Institución Educativa es una entidad significativa para la ciudad	✓		✓		✓		
6	La ejecución de las tareas de los docentes se realiza con lealtad.	✓		✓		✓		
7	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida	✓		✓		✓		
	Dimensión 2. Capacidad de respuesta							
8	La Institución Educativa cuenta con principios y valores únicos.	✓		✓		✓		
9	El currículo responde a una formación necesaria para la sociedad	✓		✓		✓		
10	Existe el cartel de requerimientos anuales, contándose para ello con presupuesto	✓		✓		✓		
11	Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador	✓		✓		✓		
12	Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas.	✓		✓		✓		
13	El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros de estudios superiores	✓		✓		✓		
	Dimensión 3. Seguridad							
14	La institución educativa cuenta con el Proyecto Educativo Institucional PEI	✓		✓		✓		
15	El PEI es conocido por toda la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
16	Hay continuidad en los procesos que se inician previa evaluación	✓		✓		✓		
17	Existe una cultura de corresponsabilidad en la Institución Educativa	✓		✓		✓		
18	Los profesores cuentan con títulos pedagógicos.	✓		✓		✓		
19	El personal que labora en el centro tiene una formación personal	✓		✓		✓		

20	El personal desempeña adecuadamente su labor	✓	✓	✓	✓
Dimensión 4. Empatía					
21	Se respeta los horarios designados para la atención a los Padres de familia.	✓	✓	✓	✓
22	Existe espacio para justificar las faltas del alumnado.	✓	✓	✓	✓
23	Hay apertura a la escucha y al diálogo.	✓	✓	✓	✓
24	La comunicación es asertiva.	✓	✓	✓	✓
25	Se favorece un clima de familia.	✓	✓	✓	✓
26	Existe un clima de sensibilidad social.	✓	✓	✓	✓
27	Se tiene una actitud flexible ante situaciones imprevistas.	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sedeama Cuadros Hilda Lemica **DNI:** 00936465

Especialidad del validador: Dna. en Administración de la Educación

29 de 04 del 2017



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.

[Handwritten signature]

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTEGRACIÓN DEL PERSONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1. Reclutamiento							
1	En la institución educativa se solicita personal para desempeñar funciones específicas	✓		✓		✓		
2	En la Institución Educativa los trabajadores ejecutan con fidelidad sus funciones específicas.	✓		✓		✓		
3	En la institución educativa los trabajadores comentan de su experiencia profesional	✓		✓		✓		
4	Usted se encuentra motivado por las condiciones que ofrece la Institución Educativa	✓		✓		✓		
5	En la institución educativa cumplen con la función de monitoreo y acompañamiento.	✓		✓		✓		
6	En la Institución Educativa se considera los aportes de los nuevos integrantes	✓		✓		✓		
7	En la Institución Educativa trabajan en equipo.	✓		✓		✓		
8	Usted en la institución educativa, informa diariamente la labor realizada	✓		✓		✓		
9	En la Institución Educativa planifican las actividades para ser financiadas	✓		✓		✓		
10	En la Institución Educativa controlan los gastos.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2. Selección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los trabajadores seleccionados tienen habilidad para resolver problemas	✓		✓		✓		
12	En la Institución Educativa demuestran la capacidad de realizar informes considerando las normas legales	✓		✓		✓		
13	Realizan actividades diarias con eficiencia y eficacia en la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
14	En la Institución Educativa escucha con atención los problemas del usuario	✓		✓		✓		
15	Los trabajadores de la Institución Educativa piensan que es mejor hacer las cosas por sí mismo que ser explicadas	✓		✓		✓		
16	Propone planes de mejora para la Institución Educativa desde su área profesional	✓		✓		✓		
17	Los trabajadores experimentan a veces la impresión de ser incomprendido	✓		✓		✓		
18	En la Institución Educativa cumplen su labor diaria con agrado	✓		✓		✓		
19	En la institución Educativa escucha con atención los problemas de los trabajadores	✓		✓		✓		
	Dimensión 3. Promoción	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Los trabajadores de la institución educativa, son personas altamente calificadas	✓		✓		✓		
21	El administrador es responsable de diseñar programas de mejora.	✓		✓		✓		
22	La Institución Educativa capacita continuamente a los trabajadores	✓		✓		✓		
23	La Institución Educativa propone espacios para que demuestren sus habilidades cognitivas, afectivas y sociales.	✓		✓		✓		
24	En la institución educativa, los trabajadores demuestran sus habilidades cognitivas, afectivas y sociales.	✓		✓		✓		
25	En la institución educativa, los trabajadores demuestran habilidades de comunicación y empatía	✓		✓		✓		

26	En la institución educativa, se establece un sistema de incentivos basado en la meritocracia.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27	La Institución Educativa da oportunidades de promoción.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28	Cuando realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de la Institución Educativa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
29	Cuando realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
30	En la institución educativa, se valora al empleado, siempre y cuando no vayan en contra de lo establecido legalmente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: Sedesma Cuadros Milbeth Ténica DNI: 09936465

Especialidad del validador: Dna. En. Administración de la Educación

.....de.....del 2017

- 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



[Handwritten signature]

Firma del Experto Informante.

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Integración del personal y calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

AUTOR:
Br. Fernando Roy Quispe Taipe

ASESOR:
Mag. Edith Gissela Rivera Arellano

SECCIÓN
Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión y Calidad Educativa

PERÚ - 2017

Resumen de coincidencias

25 %

1	papiros.upeu.edu.pe Fuente de Internet	3 %
2	78.46.60.201 Fuente de Internet	2 %
3	ispa.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.uchile.cl Fuente de Internet	2 %
5	issuu.com Fuente de Internet	2 %
6	www.oalib.com Fuente de Internet	1 %
7	bigwave360.com Fuente de Internet	1 %
8	biblioteca2.ucab.edu.ve Fuente de Internet	1 %
9	www.bigwave.com Fuente de Internet	1 %
10	anibal0871.blogspot.mx	1 %



**COMISIÓN REVISORA DE TESIS – LIMA
UNIDAD DE POSGRADO**

Dictamen Final

Vista la Tesis:

“Integración del personal y calidad de servicio en las instituciones educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017”

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando:

QUISPE TAIBE, FERNANDO ROY

Considerando:

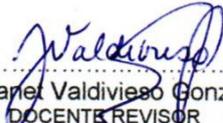
Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 26 del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis 2010. La Comisión revisora DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra expedita para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado, en cumplimiento al artículo 38 del mismo instrumento normativo.

Comuníquese y archívese

San Juan de Lurigancho, 24 de junio de 2017


Mg. Gissela Rivera Arellano
DOCENTE DE CURSO


Mg. Janet Valdivieso Gonzales
DOCENTE REVISOR