



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Plan basado en los principios de calidad para mejorar la gestión de recursos humanos en la Institución Educativa N° 80830 Zoila Hora de Robles. Chepén-2017.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Freddy Alberto Cubas Acosta

ASESOR:

Dra. Lidia Elena Carranza Acuña

SECCION

Educación e Idiomas

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa.

PERÚ – 2018

PÁGINAS DEL JURADO

Dr. Carlos Mego Cubas
Presidente

Dr. Eduardo Yache Cuenca
Secretario

Dra. Lidia Elena Carranza Acuña
Vocal

DEDICATORIA

A mi esposa Ruth por estar a mi lado dándome su comprensión y a mis hijos Carlos, Piero y Ruth por ser el motor que me impulsa a seguir superándome en mi trayectoria profesional.

Freddy Alberto

AGRADECIMIENTO

- A Dios por ser el mentor de la sabiduría.

- A los directivos y personal docente de la I.E Zoila Hora de Robles de Chepén por apoyar la ejecución de la investigación.

- A los profesores del Programa de Maestría de la UCV por su asesoramiento en la presente investigación.

Freddy Alberto

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Bachiller Cubas Acosta Freddy Alberto, estudiante del Programa Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo identificado con DNI. N° 09456563 con la Tesis titulada, "Plan basado en los principios de calidad para mejorar la gestión de recursos humanos en la Institución Educativa N° 80830 Zoila Hora de Robles. Chepén- 2017."

Declaro bajo juramento que:

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

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



Cubas Acosta Freddy Alberto

DNI: 09456563

Trujillo, Enero 2018.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del reglamento para la elaboración y la sustentación de la tesis de maestría de la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo.

Se presenta la tesis titulada, “Plan basado en los principios de calidad para mejorar la gestión de recursos humanos en la Institución Educativa N° 80830 Zoila Hora de Robles. Chepén- 2017”, para obtener el grado de Maestro en Administración de la Educación.

El estudio está dividido en 8 capítulos, incorporados a sus páginas preliminares, explicando como la aplicación del plan basado en los principios de calidad para mejorar el nivel de la gestión de recursos humanos en la institución

En tal sentido se espera que la presente investigación, cumpla las exigencias y expectativas requeridas, y que además sirva de aporte a la ciencia y a la educación, por lo dejo esta tesis a su criterio de evaluación.

El Autor.

INDICE

Caratula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCION	
1.1 Realidad problemática.....	11
1.2 Trabajos previos.....	16.
1.3Teoríasrelacionadas al tema.....	24
1.4 Formulación del problema.....	28
1.5 Justificación del estudio.....	28
1.6 Hipótesis.....	29
1.7 Objetivos.....	30
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación.....	31
2.2 Variables, operacionalización.....	31
2.3 Población y muestra	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5 Métodos de análisis de datos.....	35

2.6 Aspectos éticos.....	36
III. RESULTADOS.....	37
IV. DISCUSIÓN.....	49
V. CONCLUSIONES.....	52
VI. RECOMENDACIONES.....	54
VII. REFERENCIAS.....	55
VIII. Plan Basado en los Principios de calidad.....	57
ANEXOS	
➤ Instrumentos.....	105
➤ Validez de los instrumentos.....	112
➤ Matriz de consistencia.....	129
➤ Constancia emitida por la institución.....	133

RESUMEN

El propósito de este estudio fue determinar en qué medida la aplicación del plan basado en los principios de calidad mejoró el nivel de la gestión de recursos humanos en la institución educativa N° 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén – 2017.

Se utilizó el diseño cuasiexperimental, teniendo como muestra 40 trabajadores de la misma institución, de los cuales 20 fueron del grupo experimental y 20 del grupo control, seleccionado a través del muestreo aleatorio simple. Para recoger la información sobre la variable gestión de recursos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario con 28 ítems, utilizando la escala ordinal, instrumento que fue elaborado por el autor, tomando como base la teoría de Analoui (2007) .El instrumento fue validado mediante la V de Aiken para determinar su validez de constructo basada en el contenido, así como también se determinó el nivel de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach. La información recopilada fue analizada estadísticamente y de acuerdo a los datos del posttest del grupo experimental se evidencia que el 70% de los docentes del grupo experimental obtienen nivel bueno en la gestión de recursos humanos, y el 30% tienen nivel regular, en tanto que el grupo control, deja ver que en el posttest , el 95% de los docentes del grupo control obtienen nivel deficiente en la gestión de recursos humanos y el 5% tienen nivel regular ,concluyendo así que la aplicación del plan basado en los principios de calidad mejoró significativamente la gestión de recursos humanos de los docentes de la institución educativa N° 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén –2017.

PALABRAS CLAVE: gestión de los recursos humanos, calidad, plan, principios de calidad, recursos humanos, estrategias.

ABSTRAC

The purpose of this study was to determine to what extent the application of the plan based on the principles of quality improved the level of human resources management in the educational institution No. 80830 "Zoila Hora de Robles" of the province of Chepén - 2017.

The quasi-experimental design was used, taking as sample 40 workers from the same institution, of which 20 were from the experimental group and 20 from the control group, selected through simple random sampling. To collect the information on the resource management variable, the survey technique was used and as a tool a questionnaire with 28 items, using the ordinal scale, an instrument that was developed by the author, based on the theory of Analoui (2007). The instrument was validated by the V of Aiken to determine construct validity based on the content, as well as the level of reliability was determined through the Cronbach's Alpha. The information collected was statistically analyzed and, according to the posttest data of the experimental group, it is evident that 70% of the teachers in the experimental group obtain a good level in the management of human resources, and 30% have a regular level, while the control group, shows that in the post-test, 95% of the teachers in the control group obtain a deficient level in the management of human resources and 5% have a regular level, thus concluding that the application of the plan based on the principles of quality Significantly improved the human resource management of teachers of the educational institution No. 80830 "Zoila Hora de Robles" of the province of Chepén -2017.

KEYWORDS: management of human resources, quality, plan, quality principles, human resources, strategies.

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La forma de gestionar los recursos humanos hoy en día ha variado, esto debido a la globalización y el avance tecnológico al que se enfrentan las organizaciones, mismo panorama que se presenta en el sector educación, porque las instituciones educativas al igual que las demás organizaciones apuntan hacia la competitividad y un servicio de calidad, por lo que la gestión de recursos humanos juega un papel muy importante en el ámbito educativo, sin embargo a través de los años esta ha pasado por un largo camino desde el Taylorismo y la movilización de las relaciones humanas (1933) hasta llegar a la concepción de recursos humanos.

Hablar de recurso humano es referirse al conjunto de conocimientos, capacidades y habilidades que hace accionar a las personas y que agregan valor a la empresa (Gómez ,1998).

Armstrong (1999), va más allá de una concepción teórica y define a la gestión como el conjunto de estrategias para dirigir, motivar y capacitar al personal, comprometiéndolos a alcanzarlas metas de la organización, haciéndola más competitiva frente a otras empresas.

La problemática que se presenta actualmente en cuanto a la gestión de recursos según un sondeo en problemas realizado por Bosque(2015)radica en el ámbito laboral representado en un 31% de menciones, seguidamente se encuentran los problemas de rotación y ausentismo en un 19% y en última instancia se ubican los problemas de proceso administrativos con 62%.Esta es la situación a la que se enfrentan los departamentos de recursos humanos ,los cuales tiene a su cargo la administración de estos recursos.

En el ámbito educativo el panorama es casi similar, en las instituciones educativas, se puede apreciar que también se presentan las mismas deficiencias que en otras empresas u organizaciones, las personas que están ocupando un puesto no siempre están satisfechas con lo que hacen, sienten que no están en el lugar correcto o de acorde a su capacidad, porque solo están cubriendo un puesto por necesidad personal o

conveniencia de la organización. Según Romero (2016) esto se da porque existe un “miedo” a contratar las personas adecuadas, porque no se cuenta con el tiempo, el presupuesto económico que este demanda, pero sobre todo, porque existen normas ya establecidas por el Ministerio de Educación ,aunque no siempre éstas favorecen a las instituciones educativas ,porque no cubre sus necesidades y expectativas .

Esta situación es lo que altera el ambiente laboral, porque según experiencias observadas se han generado procesos administrativos a causa de la mala gestión de los recursos humanos. Si bien es cierto la selección de personal es uno de los principales procesos en toda organización, existen también otros principios que deben ser tomados en cuenta por los que dirigen la institución, Esto quiere decir que no basta con tener al personal solo cubriendo un puesto, hay que velar también por su desempeño y apoyarlo en su desarrollo profesional, brindándole capacitaciones, incentivos.

El sistema educativo peruano hoy en día exige a los docentes que estén en constante preparación para así hacer frente a los retos y desafíos que exige la globalización, apuntando hacia una educación de calidad. Sin embargo, es escaso el apoyo que el Ministerio de Educación brinda a los docentes para su capacitación siendo ello un punto clave para desempeñarse bien en el trabajo, por lo que es necesario que los que dirigen la institución conozcan y apliquen ciertas pautas que ayuden a desarrollar una buena gestión de los recursos humanos.

Esta misma realidad se puede evidenciar en la I.E “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén, donde se ha podido encontrar ciertas deficiencias en el personal que conforma los recursos humanos de la institución, debido a que existe resistencia al cambio (Bellon, 2001) uno de los factores que al igual que otras instituciones se tiene que enfrentar para imponer la calidad total en la educación.

Toda esta problemática conlleva a realizar esta investigación, presentando un plan basado en los principios de calidad para mejorar la gestión de recursos humanos.

1.2 TRABAJOS PREVIOS

A Nivel Internacional:

Aunque existen escasos estudios que guarden relación directa con las variables de estudio, se citan algunos estudios que se relacionan de alguna manera con la presente investigación.

García (2013) presentó su estudio en Ecuador, con la finalidad de contribuir con el Instituto Superior Pedagógico “Ciudad de San Gabriel” implementando un diseño de un modelo de gestión del recurso humano por competencias, que ayude a mejorar el desempeño laboral de los servidores de esta institución, siendo los más beneficiados los estudiantes de esa institución. Se aplicó una encuesta a once trabajadores que conformaron la muestra de estudio. Dentro de las conclusiones se tiene que: de acuerdo al 82% de los encuestados, no se ha definido aún patrones que definan el modo de ingreso del personal a la institución.

Lima (2013) realizó un estudio, cuyo objetivo fue: determinar cómo se aplica la gestión de recursos humanos en los colegios privados del sector 090107 de la ciudad de Quetzaltenango. La investigación fue descriptiva con una muestra que estuvo conformada por 27 directores y 159 colegios, los cuales respondieron a un cuestionario de 34 y 22 preguntas respectivamente. Se concluye que si se aplica la gestión de recursos humanos en los establecimientos del sector 090107 de la ciudad de Quetzaltenango.

También Barzola (2012) desarrolló un estudio sobre gestión de recursos humanos en Enfermería en el Hospital Quirúrgico Privado de Mendoza, cuyo objetivo fue determinar cuáles son los criterios que se emplean para el reclutamiento de personal, los procedimientos de selección y designación, identificando a la vez las características del personal de enfermería que labora en esa institución. La población estuvo conformada por 36 enfermeros a los que se les aplicó la técnica de la encuesta con un cuestionario de dieciocho preguntas. De acuerdo con los resultados se concluye que todo el personal que labora en enfermería ha tenido que pasar por un periodo de

prueba, lo cual permite que los jefes evalúen su desempeño en el puesto de trabajo.

Así también La Torre (2012) realizó en Valencia un estudio de carácter exploratorio transversal, con la finalidad de analizar como las percepciones, las expectativas y la satisfacción laboral de los trabajadores influye en las relaciones entre la gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño tanto a nivel individual como organizacional. Se contó con la participación de sujetos pertenecientes a 3 sectores: ventas, producción, y educación, conformando una muestra de 835 personas. Una de las conclusiones que más resalta es: en base a la aproximación “soft” la gestión de recursos humanos se relacionan de manera positiva con el desempeño en los trabajadores por medio de sus percepciones y expectativas y lo será si siempre y cuando sean implantadas por recursos humanos y los empleados sean informados de todos los cambios.

A Nivel Nacional:

Mandujano (2015) realizó un estudio cuantitativo con el objetivo de determinar si los lineamientos para el diseño de un Sistema de Gestión de la calidad en los centros de educación superior caso “Carrera de Ingeniería Mecatrónica” de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Particular Ricardo Palma de Lima permiten alcanzar la Calidad del Servicio Educativo. Tuvo como población muestral a los alumnos matriculados de esa especialidad, el cual hacia un número de 186. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta con un cuestionario de 12 preguntas. La principal conclusión es: el diseño de lineamientos de un Sistema de Gestión de la calidad ayuda a que se integre los esfuerzos en materia de implantación, desarrollo, mantenimiento y mejoramiento de la Calidad de los servicios en la Facultad de Ingeniería, por lo que es muy necesario contar con un plan de gestión de calidad.

Aguirre y Martínez (2013) se planteó como objetivo determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la calidad educativa de la institución educativa N°1228 “Leoncio Prado” del distrito de Ate Vitarte. Llegaron a las

siguientes conclusiones: 1. El porcentaje del mejoramiento de la calidad de lo educación mejoró sustantivamente con promedios que oscilaban entre 55% y 90% de docentes que trabajan de manera excelente. Así mismo señala que la planificación de las unidades didácticas se ha mejorado con un incremento de docentes que muestran La disposición por organizar y distribuir las capacidades y conocimientos a través del tiempo.2. Del mismo modo y con respecto al uso adecuado de los materiales educativos como parte de una buena gestión pedagógica también se ha mejorado sustantivamente al considerar que existe un 75% de docentes que hacen un trabajo excelente. Por otro lado, el manejo de estrategia metodológicas, no fue significativo, pues la diversidad de porcentajes venía del 30% al 70% en términos de excelente, lo cual es una manifestación que requiere de mayor trabajo.

Por consiguiente Ugaz (2012) planteó en su investigación como objetivo analizar la situación actual de la empresa y así diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad basado en el estándar internacional ISO 9001:2008 en una empresa de fabricación de lejías. Se concluye que, si se estructura y mantiene un Sistema de Gestión de Calidad, ayudara a mejorar el aspecto competitivo y por ende se alcanzara que los clientes se encuentren altamente satisfechos.

A Nivel Regional

Flores (2014) se propuso como objetivo modelar el diseño y desarrollo del Sistema de Gestión de la calidad, según la Norma ISO 9001:2008 para mejorar y optimizar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C. El diseño utilizado fue pre experimental con 28 trabajadores de la empresa como muestra, a los cuales se les aplicó una entrevista. El estudio concluye asumiendo que la Norma ISO 9001:2008, permitió conocer el proceso que la empresa realiza en lo que respecta a los requisitos que establece la norma.

Núñez (2015) realizó una investigación en la que presenta un modelo de gestión de Recursos Humanos y rotación del personal en la empresa Caja municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo-Agencia Trujillo 2015. Se empleó un diseño no experimental teniendo como técnica a la encuesta y como instrumento un cuestionario de 15 preguntas, aplicado a los 36 trabajadores, que formaron parte de la población muestral. La conclusión a la que se llega es: si se cuenta con un modelo de gestión de recursos humanos, esto contribuirá a reducir la rotación del personal que labora en esa empresa, evitando que puedan migrar en busca de mejoras salariales.

En base a los estudios antes realizados y debido que muchos de ellos se han limitado solo a explicar o relacionar las variables de estudio, se plantea la presente investigación fundamentándonos en los principios de calidad total, con la finalidad de mejorar la gestión de recursos humanos en nuestra institución educativa.

1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

DEFINICIÓN

Es el conjunto de conocimientos, competencias y habilidades que posee toda persona y que lo pone de manifiesto al desarrollar una actividad en la empresa, otorgándole valor a la institución en relación al potencial que muestra día a día (Gómez, 1998).

Aunque hoy en día se tiene esta concepción, todavía hay quienes consideran a la gestión de recursos humanos como una mera administración que está limitada a efectuar un contrato y generar un pago a su empleador y en el caso de las entidades escolares el concepto de recurso humano se utiliza escasamente debido a que existe resistencia al cambio por parte de los que dirigen la institución y que tienen a su cargo la gestión de personas.

Es a partir de la década de los 80, se inicia una nueva concepción en gestión de los recursos humanos, así tenemos a: Fombrum, Tichy y Devanna (1984) quienes estructuraban el modelo emparejado aduciendo que la gestión de los empleados para la organización era considerada

como un negocio. Visto de esta manera los trabajadores sumaban como un recurso más de la empresa, que al igual que cualquier herramienta tenía su fecha de caducidad y podía quedar fuera cuando está ya no la necesitara.

Schuler y Jackson (1987) ampliaron esta concepción desarrollando un tipo de gestión de recurso humano según la estrategia de cada empresa. Beer, Spector, Lawrence, Quinn Mills, y Walton (1984) argumentan que en una organización si el empleador centra su atención en los empleados y lo involucra en las decisiones que se tome en la organización, estos se convertirán en el recurso más valioso y por lo tanto con su trabajo se obtendrá mayores y buenos resultados. Luego Storey (1998) lo convierte en una aproximación “hard”.

Stoney (1998) le da una nueva denominación y lo considera aproximación soft. Es así que tanto “hard” como “soft” están referidas a la gestión de recursos humanos, la primera se refiere a una gestión cuantitativa y de estrategia del lugar de trabajo, por parte de quienes laboran en la organización y la segunda está referido a promover un alto grado de compromiso, para lograr los objetivos y metas, desarrollando siempre el liderazgo organizacional.

Aproximación hard

Según Fombrum (et al. 1984) se basa en el modelo gestión de recursos humanos de la escuela de Michigan .Se encuentra relacionada con las estrategias y políticas de negocio, centrada en el ámbito laboral, integrándolo con los recursos humanos.

Por ello la aproximación hard, está basado en el trabajo eficiente que muestran las personas a partir de un buen proceso de gestión de los empleados apoyados de una buena organización, convirtiéndose así en herramientas esenciales para alcanzar las metas de la empresa (Analoui, 2007).Este autor basa su teoría en cinco principios básicos, de los cuales solo se tomaron 4, siendo considerados en este estudio como dimensiones para la gestión de recursos humanos.

Teorías De La Gestión De Recursos Humanos

Según Duran (2011) las personas son los recursos más complejos e importantes dentro de la empresa, porque los demás recursos tanto financieros administrativos y mercadotecnia giran en torno a este, porque son las que van a transformar los otros recursos.

Actualmente los recursos humanos aportan con su capacidad productiva a la empresa, por lo que son considerados como factores esenciales de competencia en la organización.

El concepto de recursos humanos ha ido evolucionando, teniendo en cuenta los nuevos estilos en las relaciones laborales, por ello Carrasco (2016) presenta un nuevo enfoque de gestión de recurso humanos proponiendo un sistema de "Gestión Participativa real" , donde exista un acuerdo entre trabajadores y administradores, donde prime el compromiso con la empresa, identificándose en cada situación que pueda presentarse sea de éxito o de fracaso.

Es necesario que la empresa ofrezca a los trabajadores seguridad económica, garantizando el empleo, compensaciones económicas y respeto a los recursos humanos. es así que este modelo enfoca una Cultura de negociación y cambio de conductas, lo cual genera un clima laboral distinto para el trabajador, comprometido con la organización.

Este cambio de conductas requiere que los sindicatos cambien su misión y visión, cooperando ampliamente a través de gestiones sociales y sindicales.

ENFOQUES TEORICOS DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS, se consideraron tres

Enfoque Cuantitativo. Está basado en la planificación de los recursos, para determinar la cantidad necesaria de recursos humanos.

Enfoque Cualitativo. Se combina con las necesidades organizativas de los empleados y la empresa. comprometiéndose en la formación, desarrollo y la creatividad de los empleados. Se tiene en cuenta también, la compensación, incentivos, seguridad de los empleados, el bienestar, la motivación y promoción.

Enfoque mixto. Se combina ambos enfoques cualitativo y cuantitativo .El propósito es equilibrar el antagonismo entre los empleados y la dirección , para lograr la participación equitativa de todos los niveles de empleados de la organización.

Planificar los recursos humanos, será una estrategia importante tanto para la organización como para el personal ,obteniendo así algunos beneficios ,tales como :

Contar con elementos clave e idóneo para cubrir puestos específicos, conocer y apreciar mejor las habilidades y competencias del personal, mantener a los empleados satisfechos y con sus planes y metas claras y aplicar estrategias para superar dificultades en cuanto a la mano de obra.

IMPORTANCIA

En toda entidad pública o privada la gestión de recursos humanos juegan un papel muy importante porque justamente es éste el que le da vida y desarrollo a la organización, son ellos los que ayudan a producir sus bienes y servicios, así como a cumplir sus objetivos tanto generales y específicos. Según Chiavenato (2002) la organización debe buscar estrategias para hacer viables estos objetivos con las personas que conforman la empresa, de esta forma ambas partes serán las beneficiadas.

En la instituciones educativas los recursos humanos están conformados por los docentes y demás trabajadores que son los que brindan un servicio, en este caso educativo.

DIMENSIONES DE LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Según Analoui (2007).

Selección de las personas:

Es el procedimiento que se sigue para encontrar a la persona para cubrir el puesto adecuado. Deben poseer ciertas habilidades y aptitudes requeridas para desempeñarse en el cargo, aunque tengan posiciones diferentes a los de la organización.

Para esta selección, se debe seguir ciertos pasos que va desde la publicación de vacante hasta la evaluación de desempeño, procurando encontrar personas eficientes y adecuadas en el cargo.

Al decir adecuado, se debe tener en cuenta las necesidades de la organización y la capacidad del nuevo trabajador para desempeñarse en el puesto. Por lo que se debe dar a conocer la misión, la visión, los objetivos y generalidades de la empresa, como en este caso se trata de las instituciones educativas, y toda su filosofía institucional se encuentra plasmado en los documentos de gestión y debe ser de conocimiento de todo trabajador que se encuentre laborando para la institución.

Por ello los objetivos que persigue la selección de personal son: Establecer políticas que permitan la incorporación del personal adecuado y eficiente y seleccionar adecuadamente al personal en función de las habilidades.

Evaluación y control del desempeño : Es necesaria la evaluación en toda empresa, a los trabajadores para conocer sus resultados y retroalimentarlos, así mismo el empleador evalúa su salario para ver si es acorde con el trabajo que realiza y si satisface o no sus expectativas (Villa y Velásquez, 2009).

El impacto que tiene la evaluación de desempeño sobre la gestión de los recursos humanos es importante porque contribuye a:

Captar Recursos Humanos, Motivación, Desarrollo y Promoción,) Comunicación, adecuación al Puesto de Trabajo, Descripción de Puestos, Capacitación. Este proceso no siempre se desarrolla adecuadamente en las instituciones educativas, solo se cumple con contratar al personal, pero escasamente se evalúa y controla desempeño, de modo que se desconoce qué tan eficiente sea su trabajo y como aporta al crecimiento de la organización.

Sistema de Retribución en Función del Desempeño Individual del Trabajador

No sólo se trata de contratar al trabajador solo por una necesidad de la empresa, sino que el nivel de responsabilidad y desempeño se vean retribuidas de manera equitativa tanto a nivel interno como externo. Cuando se habla de una equidad interna, se refiere a que el trabajador recibe una retribución salarial en función al grado de aporte y responsabilidad que muestre con la empresa, por lo que se debe asignar una valoración por cada puesto de trabajo, así el empleado se siente satisfecho y puede dar más de lo que le solicitan y eso va en beneficio de la organización. En cuanto a la equidad externa, esta se da cuando la compensación salarial que recibe resulta atrayente para el trabajador porque está por encima del mercado de la competencia, por el contrario, si el sueldo se encuentra por debajo de lo que otros ofrecen, se corre el riesgo de perder a buenos talentos humanos.

En las instituciones educativas, aunque el personal no recibe un pago directo por parte de los directores, se puede asignar algún estímulo a los trabajadores que mejor se desempeñan o que destacan en algunas participaciones dentro y fuera de la institución.

Formación en función de las necesidades estratégicas de la empresa.

Si se requiere que el personal se desempeñe eficientemente, se debe invertir en capacitación, esto permitirá que el trabajador desarrolle habilidades competencias que ayuden a realizar un mejor desempeño en sus responsabilidades.

Este proceso en las instituciones también se da por medio de los coordinadores y jefes quienes periódicamente evalúan el desempeño de los docentes que tiene a cargo, esto permite conocer un poco más de cerca cómo se están desempeñando en su cargo los docentes.

1.3.2 PLAN BASADO EN LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD

Definición de plan

López (1997, p: 61), señala que un plan de mejora es el resultado lógico y deontológico de una evaluación diagnóstica, claro está si el resultado de la evaluación nos lleva a la convicción de que algo es mejorable, porque puede ocurrir que una evaluación diagnóstica llegue a conclusiones de normalidad en lo observado. Pero allí donde se establezca que un aspecto de la vida del centro no alcanza la calidad deseada, entonces debe ser inmediata la decisión de mejora si tal mejora es posible, si el momento es propicio, si las circunstancias lo permiten, si no existen otras necesidades más urgentes o prioritarias.

Debemos tener en cuenta que la evaluación diagnóstica nos conduce a conclusiones que puedan sugerir una mejora, las mejoras se aumentan mediante un plan que organice las acciones a lo largo de un proceso, el plan de mejora en tanto que proceso es susceptible de ser evaluado con un plan de seguimiento.

Por ello consideramos que plan es un instrumento que comienza por identificar necesidades, discrepancias entre los resultados actuales y los deseables, los cuales son fundamentales para establecer con eficiencia y eficacia objetivos y metas valederas, estructurándolos de la siguiente manera:

- Identificación de las necesidades.
- Selección de las necesidades prioritarias.

- Especificación detallada de las realizaciones que se logra para cada necesidad escogida.
- Establecer los requisitos para satisfacer cada necesidad.
- Llevar una secuencia de cada uno de los resultados en base a los intereses y necesidades.
- Estructurar las técnicas e instrumentos (métodos y medios).

Entonces podemos decir que un plan determina los que se debe hacer, mediante el cual se implementa, ejecuta y evalúa; para tomar decisiones prácticas, tal y como lo refiere, Ander (1995, p: 63), Plan es "una formulación de objetivos y actividades que expresa: lineamientos de políticas fundamentales, asignación de recursos, estrategias de acción, conjunto de medios e instrumentos que se van a utilizar para alcanzar las metas y objetivos propuestos".

Así también López.(1997,p:64), sostienen que "Plan de mejora es, una herramienta para mejorar la gestión pedagógica, un medio para elevar la calidad de las instituciones educativas y un compromiso entre ésta y la administración", lo que implica que mejoramiento es el adelanto y acrecentamiento de algo para pasar a un estado mejor, vinculándose con la calidad a través de la comunicación entre personas, dentro y fuera de la organización educativa, y que es uno de los mayores desafíos en la gestión pedagógica, puesto que sirve para solucionar problemas de la gestión de calidad y del desempeño docente.

Características de un plan de mejoramiento:

- a. Partir de un diagnostico situacional del área prioritaria.
- b. Identificación de las áreas de mejora y obtener resultados concretos.
- c. Plantear los objetivos de mejora, los cuales han de ser realistas, concretos, evaluables y alcanzables.
- d. Explicar los objetivos, procedimientos y actualizaciones previstos, por las personas que se responsabilizaron de su ejecución, los recursos y, un calendario para su cumplimiento y un plan para la evaluación.

- e. Implicar a las personas desde una orientación participativa y bajo el impulso de un liderazgo efectivo.

Personas que intervienen en el plan de mejora

- a. El equipo directivo asume el liderazgo en la implantación del plan de mejora.
- b. El equipo de mejora, elaboración y aplicación del plan.
- c. La plana docente, otorgan su apoyo para su aprobación y aplicación.
- d. La supervisión educativa, colabora con el seguimiento del plan y efectúa su evaluación.

CALIDAD

De acuerdo a la norma ISO 9000 (2015) establece el concepto de calidad, como el ejemplo y esencia, para gobernar, ordenar o guiar una institución, con metas claras a largo plazo, centrándose en las necesidades del cliente, reconociendo las necesidades de todos los que están involucrados.

Plan Basado en los Principios de Calidad Para Mejorar La Gestión De Recursos Humanos en la Institución Educativa Zoila Hora de Robles-Chepén.

De acuerdo al concepto de calidad, descrito líneas anteriores, se plantea ocho principios los cuales se mencionan a continuación, de acuerdo al enfoque que se necesita en la institución educativa:

1) Enfoque al cliente

Es necesario conocer las necesidades de los clientes en este caso los estudiantes, es decir que los objetivos y las metas planteadas vean de estar de acuerdo con lo que los estudiantes buscan en una institución, y que esta sea un planteamiento que asuma toda la institución, para ello se debe medir periódicamente cuán satisfecha se encuentra el estudiante respecto al servicio que se le brinda, sin afectar a la institución misma, ni al personal que labora dentro de ella.

2) Liderazgo.

Es aplicable, para el personal, jerárquico administrativo y docente, de acuerdo con el rol que desempeña, puesto que está llamado a organizar toda situación que se presente con el personal y /o de los estudiantes, generando climas adecuados para el trabajo. Esto permitirá que exista una comunicación más eficiente y que todos conozcan las metas u objetivos que se plantean en la institución.

3) Participación del personal.

El personal en su totalidad debe estar involucrado con la organización de la institución, así se sentirá comprometido con su participación dentro de la institución y así comprenderá lo valioso que su aporte puede ser, evaluando su desempeño, su aporte, y como este influye en el logro de las metas planteadas.

4) Enfoque basado en procesos.

Para lograr los objetivos y/o las metas planteadas, debemos establecer el proceso a seguir, e ir evaluándolo constantemente para observar si este logra lo que se planteó, para ello cada integrante de la institución debe conocer su puesto o cargo, así como las funciones que le han sido asignadas, para que funcione todo dentro de la organización, también tener claro los recursos, materiales, métodos que mejoren la calidad del servicio, e ir evaluando de forma constante lo aplicado.

5) Enfoque de sistema para la gestión.

Por medio de este punto se busca que la institución interrelacione todas sus áreas para lograr la eficiencia y la eficacia, apuntando al logro de las metas u objetivos planteados, pero teniendo en cuenta siempre cuales son las funciones que cada empleado debe asumir dentro de la institución, apuntando siempre todos hacia un mismo objetivo, el cual debe ser claro para todos, y evaluándose en el proceso, así como en el producto.

6) Mejora continua.

El presente apartado se refiere a que todos los trabajadores deben apuntar al desempeño global de la institución teniendo las metas claras, mejorando sus capacidades y destrezas, es decir capacitarse constantemente, estableciendo metas más claras y guiar al grupo a ser mejores cada día en el ejercicio de sus funciones.

7) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.

Se debe tomar periódicamente test o encuestas para evaluar la gestión dentro de la institución, para poder contar con datos verídicos y más cercanos a la realidad de los hechos, lo cual nos va a permitir ser más precisos en la toma de decisiones, siempre verificando que estos datos sean de fuentes confiables, y reflejen la problemática latente en la institución.

8) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Deben existir una relación estrecha entre aquello que nos brindan, los recursos o bienes para satisfacer a nuestros clientes, en este caso Ministerio de Educación, para lo cual se debe tener una relación muy estrecha y conocimiento de la normatividad que establece nuestro proveedor, para tener claro el sistema de organización.

Para esto se aplicará ciertas estrategias, que están plasmadas en las sesiones estructuradas en el plan de mejora que anexo a este estudio.

1. ESTRATEGIAS

Entre las estrategias consideradas, tenemos las técnicas planteadas por José Francisco Vilar Barrio, Fermín Gómez Fraile, Miguel Tejero Monzón (1997) de las cuales se han considerado los siguientes : son las siguientes:

- **Análisis de Pareto:**

Sirve para identificar cuáles son los factores más importantes en un problema y centrando la atención en los mismos con la finalidad de encontrar una posible solución. Este análisis está basado en un principio

denominado “pocos vitales – muchos triviales”, lo que quiere decir que algunos elementos, aunque parezcan de poca importancia son de mucha influencia o determinantes para el desarrollo de una organización. Si se aplica este principio permitiría conocer anticipadamente hacia donde apuntar los esfuerzos para los resultados serían muy favorables (Barbiero, Flury ,Pagura , Quaglino , Ruggieri, 2005).

- **Análisis de causa efecto:**

Esta técnica es conocida como el diagrama de Espina de Pescado, Diagrama Causa-Efecto o Diagrama Ishikawa, creado por Kaoru Ishikawa, un experto en calidad.

Este es un esquema que se parece al esqueleto de un pescado, por eso la razón de ese nombre. En la cabeza del pez se coloca en el efecto y las causas se ubican en las espinas. Para esta técnica se hace uso de la técnica de lluvia de ideas, con participación grupal, tratando de identificar las causas y efectos del problema (Barbiero , Flury ,Pagura , Quaglino , Ruggieri, 2005).

- **Histograma:**

Sirve para identificar gráficamente el proceso de la variable referente a la distribución y la desviación de productos defectuosos, los valores medios y las desviaciones de distintos grupos con el objeto de compararlos, la diferencia con el valor objetivo (Barbiero , Flury ,Pagura , Quaglino , Ruggieri, 2005).

- **Tormenta de ideas:**

Método muy conocido desde la antigüedad para recolectar datos. Su creador fue Alex Faickney Osborn en 1938, quien descubre que da mejores resultados cuando se interactúa en grupo, porque es ahí donde las ideas fluyen más que cuando se hace de manera independiente. Para ello se requiere que los integrantes del grupo participen creativamente a fin de que las ideas y soluciones sean las más pertinentes. Este método es muy

utilizado para identificar las causas de los problemas a partir del cual se van a generar soluciones y mejoras a la organización.

- **Diagrama de flujo:**

Para la gestión de la calidad constituye una herramienta primordial para la representación gráfica de los macroprocesos, procesos, subprocesos y/o tareas. Brinda información muy útil de manera simple, de modo que no se necesita tener una alta formación para interpretar un diagrama.

2. ESTRUCTURA

La estructura de cada sesión de aprendizaje que se aplicó de acuerdo a plan, está basado en los planteamientos de Contreras(2005) y es el siguiente:

1º Inicio: se establece una acción motivadora, la cual, por medio de la interrogación o preguntas exploratorias, busca los saberes previos, produciéndose el conflicto cognitivo, posteriormente se anuncia el propósito del tema.

2º Desarrollo: Se establece las pautas para resolver el problema planteado, así mismo se brinda información referente al tema a tratar, se da un procesamiento de la información de forma individual o grupal, aplicando diversas estrategias, se comparten las conclusiones al grupo.

3º Cierre o culminación: se establece diversas formas de evaluación, primero se realiza una metacognición y posteriormente se realiza una transferencia del nuevo conocimiento.

1.4 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿En qué medida la aplicación del plan basado en los principios de calidad mejorará el nivel de la gestión de recursos humanos de los docentes de la institución educativa N° 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén– 2017?

1.5.- Justificación: Se justifica por las siguientes razones:

Conveniencia: Porque a través de este estudio se conocerá el nivel de la gestión de los recursos humanos en la institución educativa pública “Zoila Hora de Robles de Chepén.

Relevancia social: porque todas las instituciones apuntan a mejorar la gestión de recursos humanos para brindar una educación de calidad, por lo que la solución que se presenta a esta problemática con el plan basado en los principios de calidad servirá también para otras instituciones.

Implicancia práctica: porque el plan basado en los principios de calidad mejorara la gestión de los recursos humanos, de modo que estos resultados que se obtengan se reportaran directamente a los que dirigen la institución educativa para generar cambios y mejoras.

Valor teórico: porque se basa en la norma ISO 9000 (2015) para los principios de calidad y en la teoría de Analoui (2007) para la gestión de recursos humanos.

Utilidad metodológica: Porque hace uso del método científico, de tipo cuantitativo, diseño correlacional, el cual servirá de guía para posteriores investigaciones

1.6. HIPOTESIS

Hi :

La aplicación del plan basado en los principios de calidad mejora significativamente el nivel de la gestión de recursos humanos de los docentes de la institución educativa N° 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén – 2017.

H0 :

La aplicación del plan basado en los principios de calidad no mejora significativamente el nivel de la gestión de recursos humanos de los docentes de la institución educativa N° 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén – 2017.

1.7 OBJETIVOS

1.7.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar en qué medida la aplicación del plan basado en los principios de calidad mejora el nivel de la gestión de recursos humanos de los docentes de la institución educativa N° 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén – 2017.

1.7.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a. Identificar el nivel de la gestión de recursos humanos, de los docentes, en el grupo experimental y control, por medio del pre test y posttest.
- b. Elaborar el plan basado en los principios de calidad para su óptima ejecución.
- c. Aplicar el plan basado en los principios de calidad para mejorar la gestión de recursos humanos.
- d. Identificar el nivel de la dimensión selección de personas en el grupo Experimental y control, antes y después de la aplicación del plan basado en los principios de calidad.
- e. Identificar el nivel de la dimensión evaluación y control del desempeño en el grupo experimental y control, antes y después de la aplicación del plan basado en los principios de calidad
- f. Identificar el nivel de la dimensión sistema de retribución en función del desempeño individual del trabajador en el grupo experimental y control, antes y después de la aplicación del plan basado en los principios de calidad.
- g. Identificar el nivel de la dimensión formación en función de las necesidades estratégicas de la empresa en el grupo experimental y control, antes y después de la aplicación del plan basado en los principios de calidad.
- h. Contrastar los resultados obtenidos del pre test con el posttest.

II. MÉTODO

La presente investigación ha utilizado el Método hipotético deductivo, porque se formula hipótesis, sobre un fenómeno existente basándose en teorías que ya existen (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

El estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo porque las variables se calcularon en forma numérica, mediante análisis estadístico (Hernández et al., 2010).

2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Diseño cuasi experimental.

G.E. : O1 ----- X ----- O2

G.C. : O1 -----O2

Donde:

G.E.: Grupo Experimental:

O1: Aplicación del Pre test al grupo experimental y al grupo control.

X: Tratamiento: Aplicación: Plan basado en los principios de calidad al grupo experimental

O2: Aplicación del Post test al grupo experimental y al grupo control.

2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

a. Variable independiente: Plan basado en los principios de calidad

b. Variable dependiente : Gestión de recursos humanos

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
PLAN BASADO EN PRINCIPIOS DE CALIDAD	<p>Es un plan donde se establece el concepto de calidad, como el ejemplo y esencia, para gobernar, ordenar o guiar una institución, con metas claras a largo plazo, centrándose en las necesidades del cliente, de todos los que están involucrados.</p> <p>De acuerdo a la norma ISO 9000 (2015)</p>	<p>Consiste en aplicar 12 sesiones basados en los 8 principios de calidad y en las 4 dimensiones para mejorar la gestión de recursos humanos, Todo esto elaborado por</p>	Enfoque al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce las necesidades de los clientes. • Se plantea objetivos y metas de acorde a los clientes.
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce el rol del personal, jerárquico administrativo y docente. • Organiza toda situación que se presente con el personal, generando climas adecuados para el trabajo.
			Involucrar al personal.	<ul style="list-style-type: none"> • Se siente comprometido con su participación dentro de la institución y así comprenderá lo valioso que su aporte puede ser. • Evalúa su desempeño, su aporte, y como este influye en el logro de las metas planteadas.
			Organización para procesos.	<ul style="list-style-type: none"> • Establece objetivos y metas a corto y largo plazo. • Organiza el trabajo, formando comisiones y asumiendo compromisos.
			Administración sistemática	<ul style="list-style-type: none"> • Interrelaciona las áreas de trabajo para lograr la eficiencia y la eficacia, • apuntando al logro de las metas u objetivos planteados.
			Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> • Enfocar a que todos los trabajadores deben apuntar al desempeño global de la institución. • Mantiene las metas claras, mejorando sus capacidades y destrezas.
			Hechos para la toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> • Evalúa la gestión dentro de la institución, para contar con datos verídicos y más cercanos a la realidad. • Se Esmera por brindar día a día un mejor servicio.
			Relaciones de beneficio mutuo.	<ul style="list-style-type: none"> • Establece relación estrecha entre con los que brindan, los recursos o bienes para satisfacer a nuestros clientes. • Mantiene buenas relaciones en este caso con el Ministerio de Educación.

Gestión de Recursos Humanos	Es el conjunto de conocimientos, competencias y habilidades que posee toda persona y que lo pone de manifiesto al desarrollar una actividad en la empresa, otorgándole valor a la institución en relación al potencial que muestra día a día. (Gómez-Llera, 1998).	. Cuestionario para la gestión de recursos humanos, elaborado por el autor Freddy Cubas Acosta, con 4 dimensiones : Selección de personal, Evaluación y control del desempeño, Sistema de retribución en función del desempeño individual del Trabajador Y Formación en función de las necesidades estratégicas de la empresa.	.Selección de personal.	<ul style="list-style-type: none"> Se ejecuta de forma pertinente la publicación de las plazas vacantes en la institución. Se establece los criterios técnicos y procedimientos adecuados para la selección del personal. El comité de selección del personal es el adecuado.
		Consta de 28 ítems., a los cuales se medirá con escala ordinal, con las valoraciones 5 SIEMPRE, 4 CASI SIEMPRE, 3 A VECES ,2 CASI NUNCA, 1 NUNCA	Evaluación y control del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> Se establecen de forma clara y concisa los criterios de evaluación. Se da cumplimiento a las normas establecidas para la evaluación Se ejecuta periódicamente el control (monitoreo) del desempeño docente.
			Sistema de retribución en función del desempeño individual del trabajador	<ul style="list-style-type: none"> La remuneración percibida está en función a la condición (por escalas) en el que se encuentre docente o administrativo. La retribución por el desempeño es netamente monetaria Recibe beneficios como retribución por sus funciones y logros destacados.
			Formación en función de las necesidades estratégicas de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> La capacitación responde a las necesidades de la institución. La capacitación es brindada por una institución externa, la cual solventa con su propio peculio La capacitación responde a los objetivos que desea lograr la institución.

2.3 POBLACION Y MUESTRA

2.3.1 Población.

Está constituida por la totalidad de los integrantes de la comunidad educativa de la Institución Educativa N° 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén.

TABLA N° 01

Distribución de la Población de la comunidad educativa de la Institución Educativa N° 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén.

Comunidad educativa	Cantidad
Personal Directivo	3
Personal Administrativo	6

Personal Docente	48
Personal de Servicio	5
Total	62

Fuente: Cuadro de personal de la I.E N° 80830 "Zoila Hora de Robles"

2.3.2 Muestra:

Estuvo constituida por 40 miembros de la comunidad educativa de Zoila Hora de Robles" de la provincia de Chepén, 20 para el grupo control y 20 para el grupo experimental.

TABLA N° 02

Distribución de la Muestra de la comunidad educativa de la Institución Educativa N° 80830 "Zoila Hora de Robles" de la provincia de Chepén.

PERSONAL DE LA I.E	TOTAL
Grupo Experimental	20
Grupo Control	20
Total	40

2.3.3 Tipo de muestra

Tomando en cuenta las características de la población y del diseño de investigación empleado, se utilizó una muestra no aleatoria o intencional.

2.4.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

2.4.1 Técnicas

La Encuesta:

Esta es una de las técnicas más empleadas en la metodología científica, la cual es utilizada para recopilar los datos que servirán para el desarrollo de la investigación. En este estudio se empleó para recoger los datos en un cuestionario elaborado por el propio autor para medir el nivel de la gestión en recursos humanos.

2.4.2 Instrumentos

Test para Medir el Nivel de Gestión de Recursos Humanos:

Es un cuestionario con un total de 28 ítems, los cuales están divididos en 4 dimensiones: Selección de personal, Evaluación y control del desempeño, Sistema de retribución en función del desempeño individual del Trabajador y Formación en función de las necesidades estratégicas de la empresa cada uno consta de 7 ítems a los cuales se medirá con escala ordinal, con las valoraciones 5 siempre, 4 casi siempre, 3 a veces ,2 casi nunca, 1 nunca.

2.4.3 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Validez y confiabilidad del instrumento Gestión de los Recursos Humanos

Adaptado por Cubas Acosta Freddy docente de secundaria de la EBR. Zoila Hora de robles e investigador del presente estudio.

Validez:

Estadísticamente se valida por Pearson y por medio de 5 juicio de expertos. Determinando a partir de ello la validación de Aiken.

Confiabilidad:

Se realizó a través del Alfa de Cronbach por consistencia interna.

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Validez y Confiabilidad del Instrumento de Gestión De Recursos Humanos

- La validez estadística se realizó a través de una prueba piloto, se aplicó a 20 docentes de la Institución Educativa “Carlos A Olivares de la provincia de Chepen.

Para luego aplicar la validez estadística a través de Pearson, donde se obtuvo lo siguiente:

	Selección de las personas	Evaluación y control del desempeño	Sistema de retribución en función del desempeño individual del trabajador.	Formación en función de las necesidades estratégicas de la empresa.
1	0,67			
2	0,71			
3	0,41			
4	0,52			
5	0,59			
6	0,66			
7	0,59			
8		0,57		
9		0,57		
10		0,33		
11		0,57		
12		0,37		
13		0,63		
14			0,63	
15			0,58	
16			0,70	
17			0,40	
18			0,61	
19			0,22	
20			0,55	
21			0,21	
22				0,38
23				0,31
24				0,52

25				0,52
26				0,37
27				0,63
28				0,57

Confiabilidad:

A través de Alfa de Cronbach por consistencia interna y por Juicio de expertos.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	28

- Se obtuvo un valor de 0.896 del Alfa de Cronbach, estableciéndose su gran fiabilidad, por acercarse a la unidad.

También se realizó la V de Aiken para determinar validez de constructo basada en el contenido de la gestión de recursos humanos donde 5 expertos emitieron su juicio respecto a la claridad, coherencia y relevancia del instrumento de la gestión de recursos humanos, lo que permitió aceptar las cuatro dimensiones, con sus 28 ítems con una V de 1.00, siendo estadísticamente significativo

VALIDEZ DE AIKEN

Criterios	V de Aiken
claridad	1
coherencia	1

relevancia	1
Promedio	1

2.5 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

Para analizar los datos se utilizó el método cuantitativo, cuyos pasos a seguir fueron:

- 1° Se registran los datos mediante el instrumento del cuestionario para medir el nivel de la gestión de recursos humanos.
- 2° Se ordenan los datos haciendo uso del Microsoft Excel.
- 3° Se procesan los datos tabulándolos con el programa Spss versión 22, utilizando la estadística y gráficos en barra para cada variable.
- 4° Se analizó e interpreto cada tabla y gráfico de barras de las variables juntamente con sus dimensiones.
- 5° Finalmente se efectúa la comprobación de la hipótesis.

2.6 ASPECTOS ÉTICOS

Para valorar el aporte de los que participaron en la investigación y proteger su identidad, se cumple con ciertos aspectos éticos como la confidencialidad, el consentimiento informado, la libre participación y el anonimato de la información.

III. RESULTADOS

3.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Tabla 3: Nivel de la gestión de recursos humanos, de los docentes de la institución educativa N.º 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén – 2017.

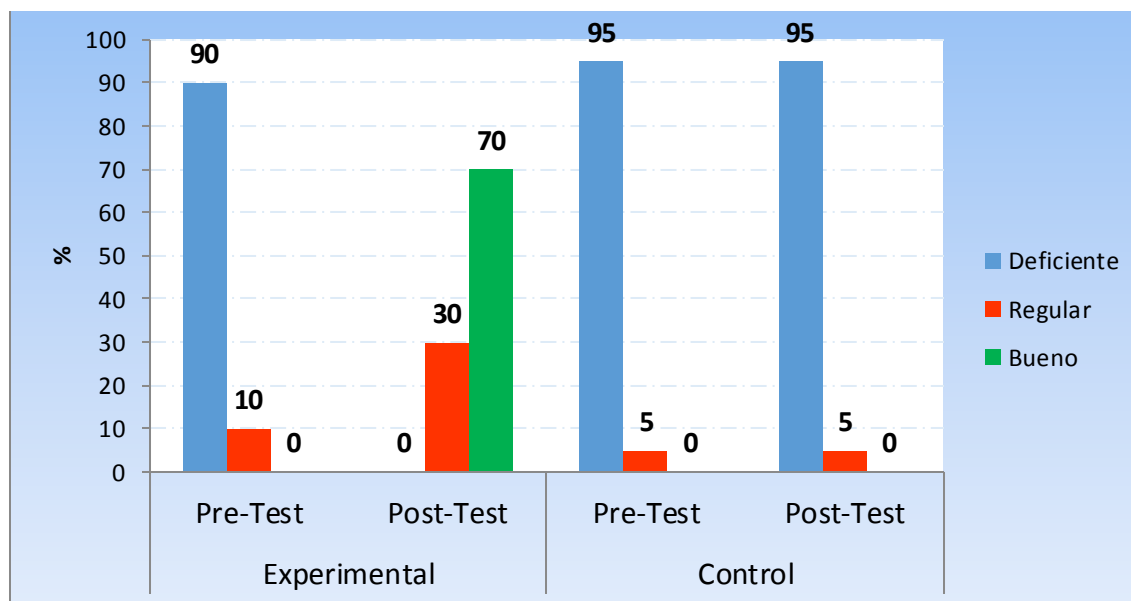
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Experimental		Control	
	Pre-Test	Post-Test	Pre-Test	Post-Test

	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	18	90	0	0	19	95	19	95
Regular	2	10	6	30	1	5	1	5
Bueno	0	0	14	70	0	0	0	0
Total	20	100	20	100	20	100	20	100

Fuente: Información obtenida de la base de datos de la gestión de recursos humanos.
Salida: SPSS Vrs. 22.0

Comentario: Con la tabla 3 se puede observar que en el pre-test el 10% de los docentes del grupo experimental alcanzan un nivel regular en la gestión de recursos humanos, el 90% se ubica en el nivel deficiente, y el 95% de los docentes del grupo control obtienen nivel deficiente en la gestión de recursos humanos y el 5% tienen nivel regular; apreciándose que antes de aplicar el plan basado en los principios de calidad los docentes del grupo experimental y control obtienen deficiencias en la gestión de recursos humanos. Igualmente se puede observar que en el post-test el 70% de los docentes del grupo experimental obtienen nivel bueno en la gestión de recursos humanos, el 30% tienen nivel regular, y el 95% de los docentes del grupo control obtienen nivel deficiente en la gestión de recursos humanos, el 5% tienen nivel regular; demostrándose así que después de aplicar el plan basado en los principios de calidad la muestra del grupo experimental presentan mayor desarrollo la gestión de recursos humanos que la muestra del grupo control.

Figura 1: Nivel de la gestión de recursos humano, de los docentes de la institución educativa N.º 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén – 2017.



Fuente: Tabla 3

Tabla 4: Nivel de la dimensión selección de personas de los docentes de la institución educativa N.º 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén – 2017

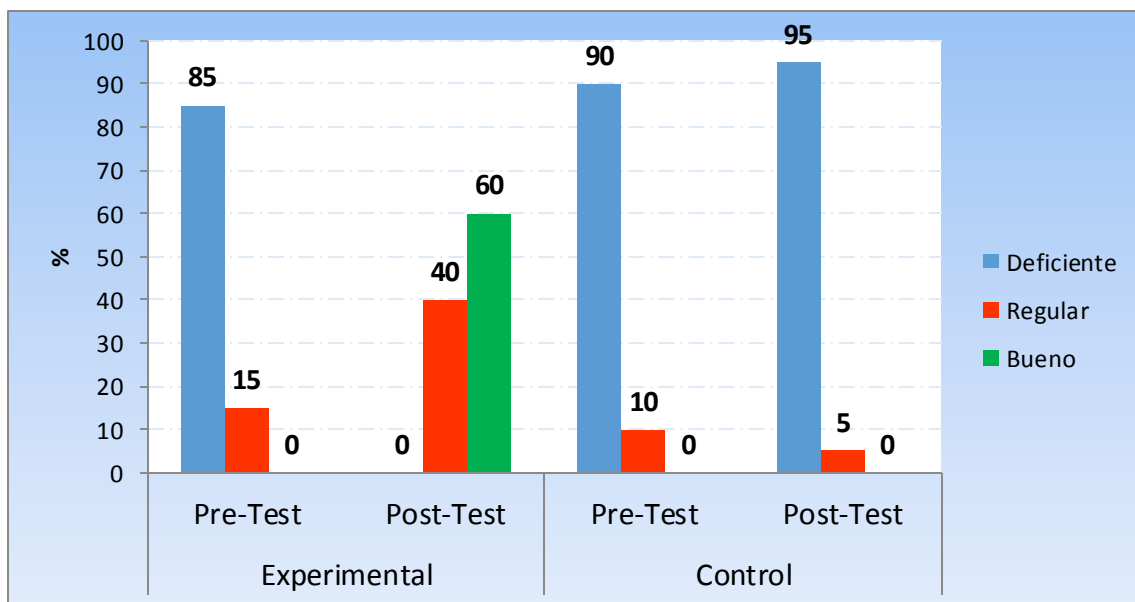
SELECCIÓN DE PERSONAS	Experimental				Control			
	Pre-Test		Post-Test		Pre-Test		Post-Test	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	17	85	0	0	18	90	19	95
Regular	3	15	8	40	2	10	1	5
Bueno	0	0	12	60	0	0	0	0
Total	20	100	20	100	20	100	20	100

Fuente: Información obtenida de la base de datos de la gestión de recursos humanos.
Salida: SPSS Vrs. 22.0

Comentario: Con la Tabla 4 se puede observar que en el pre-test el 85% de la muestra del grupo experimental alcanzan el nivel deficiente en **la dimensión selección de personas**, mientras que el 15% obtienen un nivel regular, y en esta misma dimensión sólo el 10% de los docentes del grupo control obtienen nivel regular y el 90% alcanza un nivel deficiente; lo que demuestra que antes de aplicar el plan basado en los principios de calidad los docentes del grupo experimental y control obtienen deficiencias en **la selección de personas**. De la

misma manera se puede apreciar en el post-test que el 60% de los docentes del grupo experimental alcanzan nivel bueno en **la selección de personas** y el 40% alcanzan un nivel regular, en esta misma dimensión el 5% de los docentes del grupo control alcanzaron el nivel regular y el 95% obtuvieron un nivel deficiente; evidenciando que después de aplicar el plan basado en los principios de calidad los docentes del grupo experimental presentan mayor desarrollo en **la selección de personas** que la muestra del grupo control.

Figura 1: Nivel de la dimensión selección de personas de los docentes de la institución educativa N.º 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén – 2017



Fuente: Tabla 4

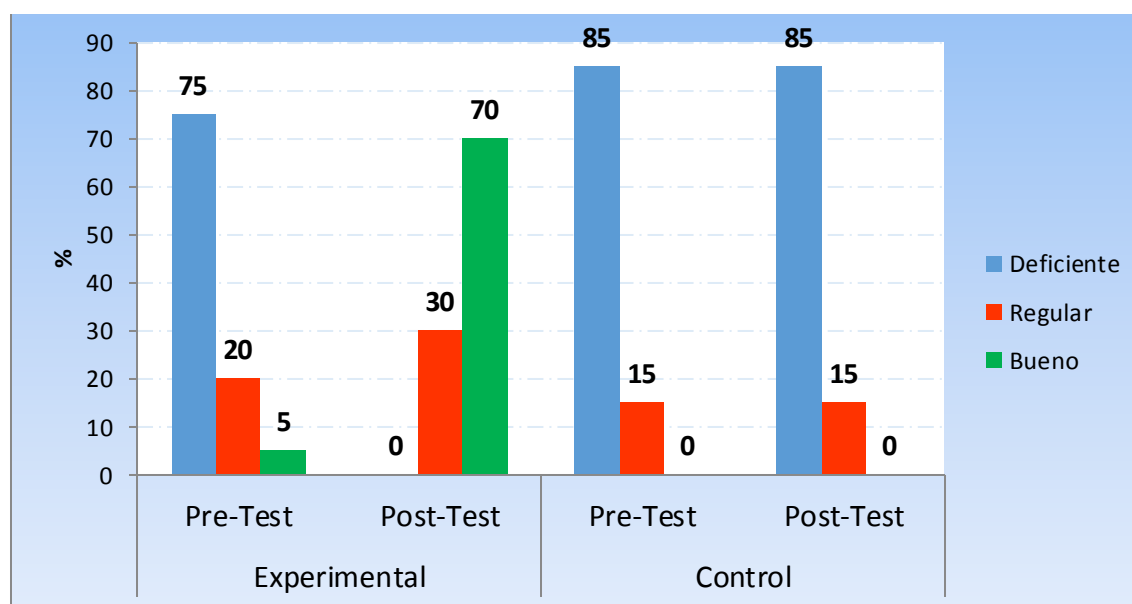
Tabla 5: Nivel de la dimensión evaluación y control del desempeño de los docentes de la institución educativa N.º 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén – 2017

EVALUACIÓN Y CONTROL DEL DESEMPEÑO	Experimental				Control			
	Pre-Test		Post-Test		Pre-Test		Post-Test	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	15	75	0	0	17	85	17	85
Regular	4	20	6	30	3	15	3	15
Bueno	1	5	14	70	0	0	0	0
Total	20	100	20	100	20	100	20	100

Fuente: Información obtenida de la base de datos de la gestión de recursos humanos.
Salida: SPSS Vrs. 22.0

Comentario: Con la Tabla 5 se aprecia que en el pre-test el 75% de los docentes del grupo experimental alcanzan un nivel deficiente en la dimensión **evaluación y control del desempeño**, el 20% alcanza un nivel regular, en esta misma dimensión solo el 15% de los docentes del grupo control obtienen nivel regular y el 85% tienen nivel deficiente; denotándose que antes de aplicar el plan basado en los principios de calidad los docentes del grupo experimental y control obtienen deficiencias en **la evaluación y control del desempeño**. Así mismo se aprecia que en el post-test el 70% de los docentes del grupo experimental obtuvieron un nivel bueno en **la evaluación y control del desempeño** y el 30% un nivel regular, mientras que el 15% de los docentes del grupo control obtuvieron un nivel regular y el 85% alcanzaron un nivel deficiente; evidenciándose que después de aplicar el plan basado en los principios de calidad los docentes del grupo experimental alcanzaron mayor desarrollo en **la dimensión evaluación y control del desempeño** que la muestra del grupo control.

Figura 3: Nivel de la dimensión evaluación y control del desempeño de los docentes de la institución educativa N.º 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén – 2017



Fuente: Tabla 5

Tabla 6: Nivel de la dimensión sistema de retribución en función del desempeño individual del trabajador de los docentes de la institución educativa N.º 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén – 2017.

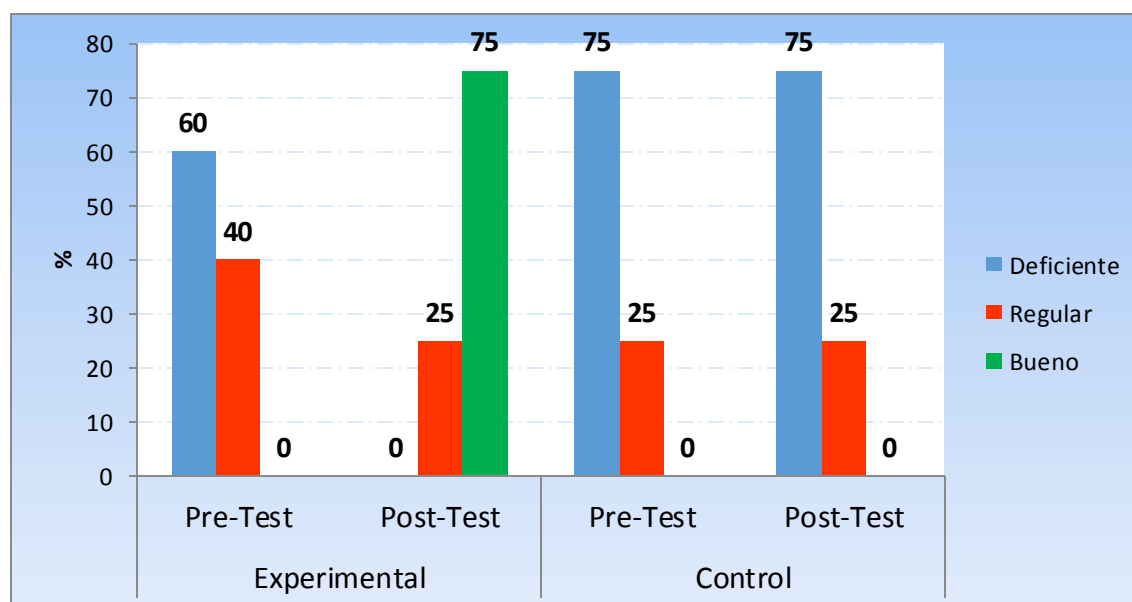
SISTEMA DE RETRIBUCIÓN EN FUNCIÓN DEL DESEMPEÑO INDIVIDUAL DEL TRABAJADOR	Experimental				Control			
	Pre-Test		Post-Test		Pre-Test		Post-Test	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	Deficiente	12	60	0	0	15	75	15
Regular	8	40	5	25	5	25	5	25
Bueno	0	0	15	75	0	0	0	0
Total	20	100	20	100	20	100	20	100

Fuente: Información obtenida de la base de datos de la gestión de recursos humanos.
Salida: SPSS Vrs. 22.0

Comentario: Con la Tabla 6 aprecia que en el pre-test el 60% de los docentes del grupo experimental alcanzaron un nivel deficiente en **el sistema de retribución en función del desempeño individual del trabajador** y el 40% alcanzaron un nivel regular, en esta misma dimensión el 25% de los docentes del grupo control obtuvieron un nivel regular y el 75% alcanzaron un nivel deficiente; quedando demostrado que antes de aplicar el plan basado en los principios de calidad los

docentes del grupo experimental y control presentan deficiencias en **esta dimensión**. De la misma manera se puede apreciar que en el post-test el 75% de los docentes del grupo experimental alcanzaron un nivel bueno en **el sistema de retribución en función del desempeño individual del trabajador** y el 25% alcanzaron un nivel regular. En esta misma dimensión el 25% de los docentes del grupo control alcanzó un nivel regular y el 75% alcanzó un nivel deficiente; dejando ver que después de haber aplicado el plan basado en los principios de calidad los docentes del grupo experimental evidencian mayor logro que la muestra del grupo control.

Figura 4: Nivel de la dimensión sistema de retribución en función del desempeño individual del trabajador de los docentes de la institución educativa N.º 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén – 2017



Fuente: Tabla 6

Tabla 7: Nivel de la dimensión formación en función de las necesidades estratégicas de la empresa de los docentes de la institución educativa N.º 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén – 2017

FORMACIÓN EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES ESTRATÉGICAS DE LA EMPRESA	Experimental				Control			
	Pre-Test		Post-Test		Pre-Test		Post-Test	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%

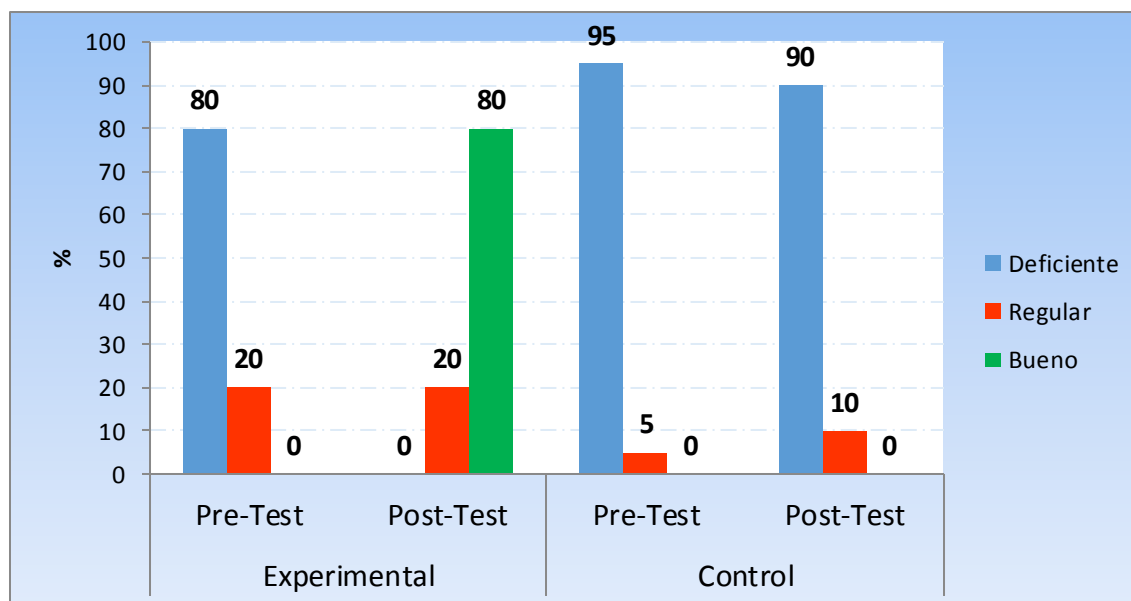
Deficiente	16	80	0	0	19	95	18	90
Regular	4	20	4	20	1	5	2	10
Bueno	0	0	16	80	0	0	0	0
Total	20	100	20	100	20	100	20	100

Fuente: Información obtenida de la base de datos de la gestión de recursos humanos.

Salida: SPSS Vrs. 22.0

Comentario: Con la Tabla 7 se puede observar que en el pre-test el 80% de la muestra del grupo experimental alcanzaron un nivel deficiente en **la formación en función de las necesidades estratégicas de la empresa**, el 20% lograron un nivel regular, mientras que, en esta misma variables el 5% de los docentes del grupo control alcanzaron un nivel regular y el 95% tienen un nivel deficiente; dejando ver que antes de aplicar el plan basado en los principios de calidad los docentes del grupo experimental y control presentan dificultades en **el logro de esta dimensión**. Igualmente se puede observar que en el post-test el 80% de los docentes del grupo experimental alcanzaron un nivel bueno en la **formación en función de las necesidades estratégicas de la empresa** y el 20% un nivel regular, mientras que el 10% de los docentes del grupo control continúan presentando un nivel regular en **esta dimensión** y el 90% un nivel deficiente; demostrándose que después de aplicar el plan basado en los principios de calidad los docentes de la muestra experimental presentan mayor desarrollo en esta dimensión que la muestra de control.

Figura 4: Nivel de la dimensión formación en función de las necesidades estratégicas de la empresa de los docentes de la institución educativa N.º 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén – 2017



Fuente: Tabla 7

3.2- CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS:

Tabla 8: Prueba de hipótesis de la aplicación del plan basado en los principios de calidad mejora el nivel de la gestión de recursos humanos de los docentes de la institución educativa N.º 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén – 2017.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Grupo	Prom	%	Dif	t _{cal}	Significancia
Pre-Test	Experimental	49.95	20.7%	3.0%	0.87	p = 0.390 > 0.05 No Significativo
	Control	46.65	17.7%			
Post-Test	Experimental	114.10	78.5%	60.3%	18.94	p = 0.000 < 0.05 Significativo
	Control	47.20	18.2%			

Fuente: Información obtenida de la base de datos de la gestión de recursos humanos.

Prom: Promedio / Dif: Diferencia.

Salida: SPSS Vrs. 22.0

Descripción: Con la Tabla 8 se puede observar que la diferencia promedio del pre-test (experimental – control) es 3,30 (49,95– 46,65) representando el 3,0%;

con un valor de la prueba estadística es $t_{cal} = 0,87$ con nivel de significancia mayor al 5% ($p > 0.05$), quedando demostrado que antes de aplicar el plan basado en los principios de calidad la muestra experimental y control presentan similar gestión de recursos humanos. Igualmente se puede observar que la diferencia promedio del post-test (experimental – control) es 66,90 (114,10 – 47,20) representando un 60,3%; con un valor de la prueba estadística es $t_{cal} = 18.94$ y nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), quedando demostrado que después de aplicar el plan basado en los principios de calidad la muestra experimental presentan mayor mejora en la gestión de recursos humanos que la muestra control.

Tabla 9: Prueba de hipótesis de la aplicación del plan basado en los principios de calidad mejora el nivel de la dimensión selección de personas de los docentes de la institución educativa N.º 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén – 2017

SELECCIÓN DE PERSONAS	Grupo	Prom	%	Dif	t_{cal}	Significancia
Pre-Test	Experimental	10.55	16.9%	0.2%	0.04	$p = 0.967 > 0.05$
	Control	10.50	16.7%			No Significativo
Post-Test	Experimental	27.85	80.9%	63.9%	13.80	$p = 0.000 < 0.05$
	Control	10.60	17.0%			Significativo

Fuente: Información obtenida de la base de datos de la gestión de recursos humanos.

Prom: Promedio / Dif: Diferencia.

Salida: SPSS Vrs. 22.0

Descripción: Con la Tabla 9 se puede observar que la diferencia promedio del pre-test (experimental – control) es 0,50 (10,55– 10,50) representando el 0,2%; y un valor de la prueba estadística es $t_{cal} = 0.04$ con nivel de significancia mayor al 5% ($p > 0.05$), quedando demostrado que antes de aplicar el plan basado en los principios de calidad la muestra experimental y control presentan similar selección de personas. Igualmente se pudo observar que la diferencia promedio del post-test (experimental – control) es 17,25 (27,85 -10,60) representando el 63,9%; con el valor de la prueba estadística es $t_{cal} = 13,80$ con nivel de significancia menor al

5% ($p < 0.05$), quedando demostrado que después de aplicar el plan basado en los principios de calidad la muestra experimental presentan mayor mejora en la selección de personas que la muestra control.

Tabla 10: Prueba de hipótesis de la aplicación del plan basado en los principios de calidad mejora el nivel de la dimensión evaluación y control del desempeño de los docentes de la institución educativa N.º 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén – 2017

EVALUACION Y CONTROL DEL DESEMPEÑO	Grupo	Prom	%	Dif	t _{cal}	Significancia
Pre-Test	Experimental	13.35	27.2%	7.4%	1.24	p = 0.222 > 0.05 No Significativo
	Control	11.35	19.8%			
Post-Test	Experimental	29.20	85.9%	65.6%	15.04	p = 0.000 < 0.05 Significativo
	Control	11.50	20.4%			

Fuente: Información obtenida de la base de datos de la gestión de recursos humanos.

Prom: Promedio / Dif: Diferencia.

Salida: SPSS Vrs. 22.0

Descripción: En la Tabla 10 se aprecia que la diferencia promedio del pre-test (experimental – control) es 2,00 (13,35– 11,35) representa el 7,4%; con un valor de la prueba estadística es $t_{cal} = 0,07$ con nivel de significancia mayor al 5% ($p > 0.05$), demostrándose que antes de aplicar el plan basado en los principios de calidad los docentes del grupo experimental y control presentan similar evaluación y control del desempeño. Igualmente se puede observar que la diferencia promedio del post-test (experimental – control) es 17,70 (29,20- 11,50) representa el 65,6%; evidenciándose que el valor de la prueba estadística es $t_{cal} = 15,04$ con nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), quedando demostrado que después de aplicar el plan basado en los principios de calidad la muestra experimental experimental presentan mayor mejora en la evaluación y control del desempeño que la muestra control.

Tabla 11: Prueba de hipótesis de la aplicación del plan basado en los principios de calidad mejora el nivel de la dimensión sistema de retribución en función del desempeño individual del trabajador de los docentes de la institución educativa N.º 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén – 2017

SISTEMA DE RETRIBUCIÓN	Grupo	Prom	%	Dif	t _{cal}	Significancia
Pre-Test	Experimental	14.16	30.2%	4.5%	0.86	p = 0.396 > 0.05
	Control	12.95	25.7%			No Significativo
Post-Test	Experimental	28.75	84.3%	57.8%	12.94	p = 0.000 < 0.05
	Control	13.15	26.5%			Significativo

Fuente: Información obtenida de la base de datos de la gestión de recursos humanos.

Prom: Promedio / Dif: Diferencia.

Salida: SPSS Vrs. 22.0

Descripción: Con la tabla 11 se puede observar que la diferencia promedio del pre-test (experimental – control) es 1,21 (14,16– 12,95) la cual representa el 4,5%; también se visualiza que el valor de la prueba estadística es $t_{cal} = 0,86$ con nivel de significancia mayor al 5% ($p > 0.05$), permitiendo demostrar que antes de aplicar el plan basado en los principios de calidad los docentes del grupo experimental y control alcanzan un nivel similar en la dimensión **sistema de retribución en función del desempeño individual del trabajador**. También se aprecia que la diferencia promedio del post-test (experimental – control) es 15,60 (28,75 - 13,15) la cual representa el 57,8%; también se puede apreciar que el valor de la prueba estadística es $t_{cal} = 12,94$ con nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), quedando demostrado que después de aplicar el plan basado en los principios de calidad los docentes del grupo experimental alcanzan un mayor nivel en el **sistema de retribución en función del desempeño individual del trabajador** de personas que la muestra del grupo control.

Tabla 12: Prueba de hipótesis de la aplicación del plan basado en los principios de calidad mejora el nivel de la dimensión formación en función de las necesidades estratégicas de la empresa de los docentes de la institución educativa N.º 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén – 2017

FORMACIÓN EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES	Grupo	Prom	%	Dif	t_{cal}	Significancia
Pre-Test	Experimental	12.20	23.0%	1.3%	0.28	p = 0.784 > 0.05 No Significativo
	Control	11.85	21.7%			
Post-Test	Experimental	28.30	82.6%	60.6%	14.78	p = 0.000 < 0.05 Significativo
	Control	11.95	22.0%			

Fuente: Información obtenida de la base de datos de la gestión de recursos humanos.

Prom: Promedio / Dif: Diferencia.

Salida: SPSS Vrs. 22.0

Descripción: Con la Tabla 12 se puede observar que la diferencia promedio del pre-test (experimental – control) es 0,35 (12,20– 11,85) representando el 1,3%; así mismo se evidencia el valor de la prueba estadística es $t_{cal} = 0.28$ con nivel de significancia mayor al 5% ($p > 0.05$), quedando demostrado que antes de aplicar el plan basado en los principios de calidad los docentes del grupo experimental y control presentan similar **formación en función de las necesidades estratégicas de la empresa**. Igualmente se puede observar que la diferencia promedio del post-test (experimental – control) es 16,35 (28,30 - 11,95) la cual representa el 0,3%; y un valor de la prueba estadística es $t_{cal} = 14,78$ con nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), quedando demostrado que después de aplicar el plan basado en los principios de calidad la muestra experimental presentan mayor mejora en esta dimensión que la muestra control.

IV. DISCUSION

Luego de aplicar el plan basado en los principios de calidad el nivel de la gestión de recursos humanos de la institución educativa N° 80830 “Zoila Hora de Robles” de Chepén –2017 mejoró significativamente , según la

Tabla 8 donde se muestra que la diferencia promedio del pre-test (experimental – control) es 3,30 (49,95– 46,65) representando el 3,0%; así mismo se muestra que el valor de la prueba estadística es $t_{cal} = 0,87$ con nivel de significancia mayor al 5% ($p > 0.05$), quedando demostrado que antes de aplicar el plan basado en los principios de calidad la muestra experimental y control presentan similar gestión de recursos humanos. Así mismo la diferencia promedio del post-test (experimental – control) es 66,90 (114,10 – 47,20) la cual representa el 60,3%; y el valor de la prueba estadística $t_{cal} = 18.94$ con nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), lo que demuestra que después de aplicar el plan basado en los principios de calidad la muestra experimental presenta mejora en la gestión de recursos humanos que el grupo control. Por tanto se pudo comprobar la hipótesis que la aplicación del plan basado en los principios de calidad mejora significativamente el nivel de la gestión de recursos humanos de los docentes de la institución educativa N° 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén – 2017

Estos resultados coinciden con los obtenidos por Aguirre y Martínez (2013) que luego de su investigación concluyen con resultados favorables en cuanto al porcentaje del mejoramiento de la calidad de la educación, mejorando sustantivamente con promedios que oscilaban entre 55% y 90% de docentes que trabajan de manera excelente. Se confirma también el argumento de Beer, Spector, Lawrence, Quinn Mills, y Walton (1984) en una organización si el empleador centra su atención en los empleados y lo involucra en las decisiones que se tome en la organización, estos se convertirán en el recurso más valioso y por lo tanto con su trabajo se obtendrá mayores y buenos resultados. También es válido lo dicho por Johnson y Scholes (2001) respecto a la gestión de recursos humanos es la orientación y transcendencia de la empresa en un periodo de tiempo determinado para lograr sus metas, de acuerdo a las necesidades que esta presenta. Por ello este plan que se aplicó estuvo basado en el modelo gestión de recursos humanos de la escuela de Michigan que relaciona las estrategias y políticas de negocio, centrándolas en el ámbito laboral, integrándolo con los recursos humanos (Fombrum ,et al. 1984).

En función a las dimensiones también se identificó que: la diferencia promedio del pre-test (experimental – control) es 0,50 (10,55– 10,50) la cual representa el 0,2%; y el valor de la prueba estadística es $t_{cal} = 0.04$ con nivel de significancia mayor al 5% ($p > 0.05$), demostrándose que antes de aplicar el plan basado en los principios de calidad los docentes del grupo experimental y control presentan similar selección de personas. También se evidencia que la diferencia promedio del post-test (experimental – control) es 17,25 (27,85 -10,60) representando un 63,9%; con un valor de la prueba estadística $t_{cal} = 13,80$ con nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), quedando demostrado que después de aplicar el plan basado en los principios de calidad la muestra experimental presentan mejoras mayores en la selección de personas que la muestra control.

En la dimensión evaluación y control la diferencia promedio del pre-test (experimental – control) es 2,00 (13,35– 11,35) representando un 7,4%; y su valor de la prueba estadística es $t_{cal} = 0,07$ con nivel de significancia mayor al 5% ($p > 0.05$), quedando demostrado que antes de aplicar el plan basado en los principios de calidad los docentes del grupo experimental y control presentan similar evaluación y control del desempeño. Así mismo se observa que la diferencia promedio del post-test (experimental – control) es 17,70 (29,20- 11,50) la cual representa el 65,6%; con el valor de la prueba estadística $t_{cal} = 15,04$ con nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), demostrándose que después de aplicar el plan basado en los principios de calidad la muestra experimental presentan mayor mejora en la evaluación y control del desempeño que la muestra control.

En la dimensión sistema de retribución la diferencia promedio del pre-test (experimental – control) es 1,21 (14,16– 12,95) la cual representa el 4,5%; y el valor de la prueba estadística es $t_{cal} = 0,86$ con nivel de significancia mayor al 5% ($p > 0.05$), quedando demostrado que antes de aplicar el plan basado en los principios de calidad la muestra experimental y control presentan similar sistema de retribución en función del desempeño individual del trabajador. La diferencia promedio del post-test (experimental – control) es 15,60 (28,75 - 13,15) la cual representa el 57,8%; con un valor de la prueba estadística de $t_{cal} = 12,94$ y nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), lo que demuestra que después de aplicar el plan basado en los principios de

calidad los docentes del grupo experimental presentan mayor mejora en esta dimensión que la muestra control.

Y en la dimensión formación en función de las necesidades estratégicas de la empresa de la gestión de recursos humanos se observó que la diferencia promedio del pre-test (experimental – control) es 0,35 (12,20– 11,85) representando el 1,3%; y su valor de la prueba estadística es $t_{cal} = 0.28$ con nivel de significancia mayor al 5% ($p > 0.05$), evidenciándose así que antes de aplicar el plan basado en los principios de calidad la muestra experimental y control presentan similar **formación en función de las necesidades estratégicas de la empresa**. Se observa que la diferencia promedio del post-test (experimental – control) es 16,35 (28,30 - 11,95) representando el 0,3%; con un valor de la prueba estadística de $t_{cal} = 14,78$ con nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), quedando demostrado así que después de aplicar el plan basado en los principios de calidad los docentes del grupo experimental presentan mayor mejora en esta dimensión que los docentes del grupo control.

Como bien se puede apreciar, se dieron mejoras en las cuatro dimensiones, porque cuando existe un buen proceso de gestión, el trabajo que se realiza es eficiente, por lo tanto, se apunta hacia la calidad de la institución, esto se fundamenta en la denominación que le da Storey (1998) y Analoui (2007) quienes lo consideraron aproximación soft y hard. Es así que tanto “hard” como “soft” están referidas a la gestión de recursos humanos, la primera se refiere a una gestión cuantitativa y de estrategia del lugar de trabajo, por parte de quienes laboran en la organización y la segunda está referido a promover un alto grado de compromiso, para lograr los objetivos y metas, desarrollando siempre el liderazgo organizacional.

V. CONCLUSIONES :

- 5.1. La aplicación del plan basado en los principios de calidad mejoró el nivel de la gestión de recursos humanos de los docentes de la institución educativa N° 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén -2017, de acuerdo los resultados del post-test, el 70% de los docentes del grupo experimental obtuvieron nivel bueno en la gestión de recursos humanos, el 30% nivel regular, y el 95% de los docentes del grupo control obtienen nivel deficiente en la gestión de recursos humanos, el 5% tienen nivel regular; en comparación demostrando así que después de aplicar el plan basado en los principios de calidad la muestra experimental presentan mayor desarrollo en la gestión de recursos humanos que los docentes del grupo control.

- 5.2. En cuanto a la dimensión selección de personas la muestra experimental alcanzo mayor desarrollo que la muestra control, de acuerdo a los resultados del pre-test el ,donde el 85% del grupo experimental ,obtuvo nivel deficiente, el 15% nivel regular, y el 10% de los docentes del grupo control obtuvieron nivel regular y el 90% tienen nivel deficiente; quedando demostrado que antes de aplicar el plan basado en los principios de calidad la muestra experimental y control obtuvieron deficiencias en la selección de personas. Comparado con el post-test, el 60% de los docentes del grupo experimental obtuvo nivel bueno y el 40% nivel regular, y el 5% de los docentes del grupo control siguen obteniendo nivel regular en la selección de personas y el 95% tienen nivel deficiente, lo que quiere decir que tienen diferencia significativa.

- 5.3. En la dimensión evaluación y control del desempeño ,existe diferencia significativa después de la aplicación del plan basado en los principios de calidad, de acuerdo a los resultados del pre-test donde el 75% de la muestra experimental obtuvo nivel deficiente, el 20% nivel regular, y el 15% de los docentes del grupo control obtienen nivel regular y el 85% tienen nivel deficiente; demostrando así que antes de aplicar el plan basado en los principios de calidad la muestra experimental y control obtuvieron deficiencias en la evaluación y control del desempeño . Mientras que en el

post-test el 70% de la muestra experimental alcanzo nivel bueno y el 30% nivel regular, y el 15% de los docentes del grupo control siguen obteniendo nivel regular en la evaluación y control del desempeño.

- 5.4. En la dimensión formación en función de las necesidades estratégicas de la empresa de la gestión de recursos humanos se observó que la diferencia promedio del pre-test (experimental – control) es 0,35 (12,20– 11,85) la cual representa el 1,3%; se muestra también que el valor de la prueba estadística es $t_{cal} = 0.28$ con nivel de significancia mayor al 5% ($p > 0.05$), quedando demostrando que antes de aplicar el plan basado en los principios de calidad la muestra experimental y control presentan similar formación en función de las necesidades estratégicas de la empresa.

- 5.5. Existe diferencia significativa en la dimensión formación en función de las necesidades estratégicas de la empresa de la gestión de recursos humanos después de la aplicación del plan basado en los principios de calidad, afirmando que existe diferencias entre las puntuaciones de pretest y posttest por el valor de probabilidad asociada al estadístico calculado es de 0,000, valor que se encuentra por debajo de 0,05.

VI. RECOMENDACIONES

- Que los resultados del plan basado en los principios de calidad se socialicen en las Jornadas de Reflexión pedagógica en la I.E Zoila Hora de Robles-Chepen.
- En futuras investigaciones, utilizar este estudio como base y referente, adecuándolo a otros contextos.
- Capacitar a los docentes en los principios de calidad.

PLAN BASADO EN LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD

1. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Institución Educativa** : N° 800830 “ Zoila Hora de Robles
- 1.2. Lugar:** Provincia de Chepén
- 1.3. Beneficiarios:** 20 docentes
- 1.4. Temporalización:**
 - 1.4.1. Inicio:** 23 de octubre del 2017.
 - 1.4.2. Término:** 30 de noviembre del 2017.
- 1.5. Investigador** :Br. Cubas Acosta, Freddy Alberto
- 1.6. Año** : 2017

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- Mejorar el nivel de la gestión de recursos humanos de los docentes de la institución educativa N° 80830 “Zoila Hora de Robles” de la provincia de Chepén – 2017, mediante la aplicación de herramientas para mejorar la calidad como Análisis de Pareto, Análisis de causa efecto histogramas, diagramas de flujo y lluvia de ideas para cada uno de los principios que constituyen el plan.

2.2. Objetivos específicos

- A.)** Conocer las necesidades y satisfacción de los clientes y elaborar un diagnóstico institucional mediante el diagrama de causa efecto.
- B.)** Conocer el rol del personal jerárquico, administrativo y docente, generando climas adecuados para el trabajo mediante los histogramas.

- C.)** Se involucra con la organización de la institución, comprometiéndose con su participación dentro de la institución, mediante el diagrama causa efecto.
- D.)** Establece objetivos y metas de trabajo para el siguiente año, formando comisiones y compromisos, mediante el diagrama de Pareto.
- E.)** Comprende como la institución interrelaciona todas sus áreas para lograr la eficiencia y la eficacia, apuntando al logro de las metas u objetivos planteados, mediante el histograma.
- F.)** Conoce como los trabajadores deben apuntar al desempeño global de la institución teniendo las metas claras, mejorando sus capacidades y destrezas, mediante el diagrama causa efecto.
- G.)** Identifica las formas de cómo se evalúa la gestión dentro de la institución, para poder contar con datos verídicos y más cercanos a la realidad para mejorar su servicio, mediante un histograma
- H.)** Establecer la relación estrecha entre aquello que nos brindan, los recursos o bienes para satisfacer a nuestros clientes, en este caso Ministerio de Educación, mediante un diagrama de flujo.

3. CONTENIDOS

El contenido para elaborar el plan consta de 16 sesiones enfocadas en los principios de la calidad:

1. Enfoque al cliente.
2. Liderazgo.
3. Participación del personal.
4. Enfoque basado en procesos.
5. Enfoque de sistema para la gestión.
6. Mejora continua.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Según la norma ISO 9000 (2015) establece el concepto de calidad, como el ejemplo y esencia, para gobernar, ordenar o guiar una institución, con metas claras a largo plazo, centrándose en las necesidades del cliente, reconociendo las necesidades de todos los que están involucrados.

En base a ello plantea ocho principios que va de acuerdo con el enfoque que se necesita en la institución educativa: los cuales se mencionan a continuación

1) Enfoque al cliente

Es necesario conocer las necesidades de los clientes en este caso los estudiantes, es decir que los objetivos y las metas planteadas vayan de acuerdo con lo que los estudiantes buscan en una institución, y que ésta sea un planteamiento que asuma toda la institución, para ello se debe medir periódicamente cuán satisfecha se encuentra el estudiante respecto al servicio que se le brinda, sin afectar a la institución misma, ni al personal que labora dentro de ella.

2) Liderazgo.

Es aplicable, para el personal, jerárquico administrativo y docente, de acuerdo con el rol que desempeña, puesto que está llamado a organizar toda situación que se presente con el personal y /o de los estudiantes, generando climas adecuados para el trabajo. Esto permitirá que exista una comunicación más eficiente y que todos conozcan las metas u objetivos que se plantean en la institución.

3) Participación del personal.

El personal en su totalidad debe estar involucrado con la organización de la institución, así se sentirá comprometido con su participación dentro de la institución y así comprenderá lo valioso que su aporte puede ser, evaluando su desempeño, su aporte, y como este influye en el logro de las metas planteadas.

4) Enfoque basado en procesos.

Para lograr los objetivos y/o las metas planteadas, debemos establecer el proceso a seguir, e ir evaluándolo constantemente para observar si este logra lo que se planteó, para ello cada integrante de la institución debe conocer su puesto o cargo, así como las funciones que le han sido asignadas, para que funcione todo dentro de la organización, también tener claro los recursos, materiales, métodos que mejoren la calidad del servicio, e ir evaluando de forma constante lo aplicado.

5) Enfoque de sistema para la gestión.

Por medio de este punto se busca que la institución interrelacione todas sus áreas para lograr la eficiencia y la eficacia, apuntando al logro de las metas u objetivos planteados, pero teniendo en cuenta siempre cuales son las funciones que cada empleado debe asumir dentro de la institución, apuntando siempre todos hacia un mismo objetivo, el cual debe ser claro para todos, y evaluándose en el proceso, así como en el producto.

6) Mejora continua.

El presente apartado se refiere a que todos los trabajadores deben apuntar al desempeño global de la institución teniendo las metas claras, mejorando sus capacidades y destrezas, es decir capacitarse constantemente, estableciendo metas más claras y guiar al grupo a ser mejores cada día en el ejercicio de sus funciones.

7) Enfoque basado en los hechos para la toma de decisiones.

Se debe tomar periódicamente test o encuestas para evaluar la gestión dentro de la institución, para poder contar con datos verídicos y más cercanos a la realidad de los hechos, lo cual nos va a permitir ser más precisos en la toma de decisiones, siempre verificando que estos datos sean de fuentes confiables, y reflejen la problemática latente en la institución.

8) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Deben existir una relación estrecha entre aquello que nos brindan, los recursos o bienes para satisfacer a nuestros clientes, en este caso Ministerio de Educación, para lo cual se debe tener una relación muy estrecha y conocimiento de la normatividad que establece nuestro proveedor, para tener claro el sistema de organización.

5. ESTRATEGIAS

Estrategia de acuerdo a Johnson y Scholes (2001) es la orientación y trascendencia de la empresa en un periodo de tiempo determinado para lograr sus metas, de acuerdo a las necesidades que esta presenta.

Entre las estrategias consideradas, tenemos las siete herramientas básicas para mejorar la calidad. planteadas por José Francisco Vilar Barrio, Fermín Gómez Fraile, Miguel Tejero Monzón (1997) de las cuales se han considerado las más pertinentes para desarrollar el presente plan:

- **Análisis de Pareto:**

Sirve para identificar cuáles son los factores más importantes en un problema y centrando la atención en los mismos con la finalidad de encontrar una posible solución. Este análisis está basado en un principio denominado “pocos vitales – muchos triviales”, lo que quiere decir que algunos elementos, aunque parezcan de poca importancia son de mucha influencia o determinantes para el desarrollo de una organización. Si se aplica este principio permitiría conocer anticipadamente hacia donde apuntar los esfuerzos para los resultados serían muy favorables (Barbiero , Flury ,Pagura , Quaglino , Ruggieri, 2005)

- **Análisis de causa efecto:**

Esta técnica es conocida como el diagrama de Espina de Pescado, Diagrama Causa-Efecto o Diagrama Ishikawa, creado por Kaoru Ishikawa, un experto en calidad.

Este es un esquema que se parece al esqueleto de un pescado, por eso la razón de ese nombre. En la cabeza del pez se coloca en el efecto y las

causas se ubican en las espinas. Para esta técnica se hace uso de la técnica de lluvia de ideas, con participación grupal, tratando de identificar las causas y efectos del problema. Hay diversos métodos según el fin, para realizar diagramas causa y efecto, dependiendo de la organización y disposición (Barbiero , Flury ,Pagura , Quaglino , Ruggieri, 2005)

- **Histograma:**

Es la representación gráfica de la variable para visualizar el comportamiento del proceso con respecto a ciertos límites y tolerancias, la distribución y la desviación de productos defectuosos, los valores medios y las desviaciones de distintos grupos con el objeto de compararlos, la diferencia con el valor objetivo (Barbiero , Flury ,Pagura , Quaglino , Ruggieri, 2005).

- **Tormenta de ideas:**

Método muy conocido desde la antigüedad para recolectar datos. Su creador fue Alex Faickney Osborn en 1938, quien descubre que da mejores resultados cuando se interactúa en grupo, porque es ahí donde las ideas fluyen más que cuando se hace de manera independiente. Para ello se requiere que los integrantes del grupo participen creativamente a fin de que las ideas y soluciones sean las más pertinentes. Este método es muy utilizado para identificar las causas de los problemas a partir del cual se van a generar soluciones y mejoras a la organización.

- **Diagrama de flujo:**

En gestión de la calidad es una herramienta básica para la representación de los macroprocesos, procesos, subprocessos y/o tareas. Ofrece una valiosa información de un simple golpe de vista para aquel que sepa interpretarlo (no es necesaria una gran formación para interpretar un diagrama de flujo).

El diagrama de flujo es una representación gráfica que indica las actividades que constituyen un proceso dado y en el cual se da la ordenación de los elementos. Es la forma más fácil y mejor de comprender cómo se lleva a cabo cualquier proceso. Se puede dibujar tanto el diagrama

de flujo del proceso primario como el de procesos paralelos o alternativos. De esta manera se puede representar la sucesión de acontecimientos que ocurren para la realización de un producto (desde los materiales hasta los productos). Esto permite, asimismo, que cada persona sepa que se hace antes y que se va a hacer después de la actividad o la tarea que ejecuta. Se utiliza indistintamente, según el caso considerado, la simbología ingenieril o la simbología informática. También pueden usarse simplemente cuadrados o rectángulos para interrelacionar las fases. En este caso se hace referencia a la representación gráfica como diagrama de bloques. En cualquier caso, lo más importante es que la representación gráfica sea comprensible y útil para los fines para los cuales se realiza. El diagrama de flujo puede ser usado para describir un proceso existente o para diseñar un proceso nuevo.

El diagrama de flujo es de gran utilidad en la planificación, realización, seguimiento y control de cualquier proceso. El beneficio más importante del uso de diagramas de flujo para procesos es que quienes operan los mismos lo captan en los mismos términos y permiten crear climas laborales más adecuados entre sectores.

6. **ESTRUCTURA**

La estructura de cada sesión de aprendizaje que se aplicó de acuerdo al plan está basado en los planteamientos de Contreras (2005) y es el siguiente:

1º Inicio: se establece una acción motivadora, la cual, por medio de la interrogación o preguntas exploratorias, busca los saberes previos, produciéndose el conflicto cognitivo, posteriormente se anuncia el propósito del tema.

2º Desarrollo: Se establece las pautas para resolver el problema planteado, así mismo se brinda información referente al tema a tratar, se da un procesamiento de la información de forma individual o grupal, aplicando diversas estrategias, se comparten las conclusiones al grupo.

3º Cierre o culminación: se establece diversas formas de evaluación, primero se realiza una metacognición y posteriormente se realiza una transferencia del nuevo conocimiento.

7. CRONOGRAMA

N°	CONTENIDOS	OBJETIVO DEL PROGRAMA	OBJETIVO DE LA SESIÓN	INDICADORES	FECHA
1	Enfoque al cliente.	Conocer las necesidades y satisfacción de los clientes y elaborar un diagnóstico institucional mediante el diagrama de causa efecto.	Comprender las necesidades y satisfacción de los clientes, asumiendo metas u objetivos institucionales.	Reconoce las necesidades de los clientes (estudiantes), asumiendo metas y objetivos de la institución educativa	4 de octubre del 2017
2			Establece actividades en el plan anual de trabajo orientadas al enfoque al cliente.	Reestructura objetivos del plan anual de trabajo Propone actividades enfocadas al cliente (estudiantes)	6 de octubre del 2017
3	Liderazgo.	Conoce el rol del personal, jerárquico administrativo y docente, de acuerdo con el rol que desempeña, generando climas adecuados para el trabajo mediante los histogramas.	Aprende sobre los tipos de liderazgo y que rol cumple cada personal dentro de la institución educativa.	Reconoce los cargos y funciones que cumple el personal jerárquico.	9 de octubre del 2017
4			Establece las diferencias de funciones del personal, en el reglamento interno, así como sus deberes y derechos en tono a la función.	Distingue los deberes y derechos que tiene que cumplir. diferencia los deberes y derechos que cumple cada personal dentro de la institución	11 de octubre del 2017

5	Participación del personal.	Se involucra con la organización de la institución, comprometiendo su participación dentro de la institución, mediante el diagrama causa efecto. el diagrama de Pareto	Conoce en términos generales que significa participación del personal, estableciendo metas a lograr en el presente año escolar.	Aprende sobre los términos básicos de la participación del personal. Se compromete a seguir los objetivos planteados en el presente año escolar.	13 de octubre del 2017
6			Plantea actividades donde se evidencien la participación de todo el personal.	Establecen objetivos claros, en cada actividad. Asumen responsabilidades sobre las actividades planteadas.	16 de octubre del 2017
7	Enfoque basado en procesos.	Establece objetivos y metas de trabajo para el siguiente año, formando comisiones y compromisos, mediante en diagrama de Pareto	Conoce los conceptos básicos del enfoque basado en procesos	Reconoce los términos básicos sobre que es el enfoque basado en procesos Se compromete a seguir los objetivos apoyando al logro de las metas.	18 de octubre del 2017
8			Establece las comisiones de trabajo de acuerdo con los compromisos establecidos por cada miembro de la institución.	Identifica los procesos a seguir en cada comisión. Determina las secuencias y métodos en el trabajo. Analiza los procesos para mejorarlos.	20 de octubre del 2017
9	Enfoque de sistema para la gestión	Comprende como la institución interrelacione todas sus áreas para lograr la eficiencia y la eficacia, apuntando al logro de las	Conoce los conceptos básicos del enfoque de sistema para la gestión	Conoce los términos básicos sobre que es enfoque de sistema para la gestión. Se compromete a desempeñar sus deberes en las actividades planteadas,	23 de octubre del 2017

		metas u objetivos planteados, mediante el histograma.		para lograr los mejores resultados.	
10			Presenta propuestas de cómo se debe aplicar el Enfoque de sistema para la gestión, para el logro de los objetivos propuestos.	Elabora un listado de objetivos para el presente año escolar, de acuerdo a las necesidades de los clientes (estudiantes)	25 de octubre del 2017
11	Mejora continua.	Conoce como los trabajadores deben apuntar al desempeño global de la institución teniendo las metas claras, mejorando sus capacidades y destrezas, mediante el diagrama causa efecto.	Conoce los conceptos básicos de la mejora continua	Utiliza los conceptos básicos de la mejora continua, para realizar una auditoría interna de cómo se encuentra la institución.	27 de octubre del 2017
12			Plantea alternativas para aplicar la mejora continua en la institución educativa.	Realiza actividades correctivas sobre las falencias que tiene la institución. Plantea actividades correctivas, a corto y largo plazo.	30 de octubre del 2017
13	Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.	Identifica las formas de cómo se evalúa la gestión dentro de la institución, para poder contar con datos verídicos y más cercanos a la realidad para mejorar su servicio, mediante un histograma	Conoce los conceptos básicos del enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	Utiliza los conceptos básicos del enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, para realizar una evaluación pertinente de la gestión	3 de noviembre del 2017
14			Identifica las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que	Propone formas de evaluación para evaluar la gestión y así medir la calidad de su servicio en el tiempo.	6 de noviembre del 2017

			existen dentro de la gestión de la institución.		
15	Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.	Establecer la relación estrecha entre aquello que nos brindan, los recursos o bienes para satisfacer a nuestros clientes, en este caso Ministerio de Educación, mediante un diagrama de flujo.	Conoce los conceptos básicos de las relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.	Utiliza los términos básicos sobre relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor, para determinar cuáles son los recursos más pertinentes.	8 de noviembre del 2017
16			Reconoce la utilidad que le debe dar a los bienes y servicios que nos brinda el Ministerio de Educación.	Se comprometa a aprovechar los beneficios que nos brindan los recursos para satisfacer las necesidades de los clientes (estudiantes).	10 de noviembre del 2017

8. DISEÑO DE EVALUACIÓN

- La evaluación se dará de forma permanente en el desarrollo de cada sesión del plan para registrar el progreso de cada participante dentro del plan establecido y garantizar la efectividad del plan.
- Dentro de los tipos de evaluación sólo se tomará en cuenta para la evaluación formativa (Castillo y Cabrerizo, 2003)

La evaluación formativa es un proceso en el cual profesores comparten metas de aprendizaje y evalúan constantemente sus avances en relación con estos objetivos planteados. Esto se hace con el propósito de determinar la mejor forma de continuar el proceso de enseñanza y aprendizaje según las necesidades de sesión planteada. El enfoque de evaluación formativa considera la evaluación como parte del trabajo cotidiano del aula y la utiliza para orientar este proceso y tomar decisiones oportunas que den más y mejores frutos.

Técnicas para desarrollar evaluación	Instrumentos para el desarrollo de las técnicas de evaluación
Encuestas	<i>Cuestionario de opción múltiple.</i>

SESIÓN N° 01

1. Datos Informativos:

- **Nombre de la sesión:** Enfoque al cliente
- **Día:** 4 de octubre del 2017
- **Hora:** 5:00 pm- 6:00 pm
- **Duración:** 60 min.

2. Metas u objetivos a lograr:

Los docentes conocen las necesidades de los clientes (los estudiantes), asumiendo metas y objetivos institucionales.

3. Estructura de la sesión:

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
INICIO	<p>-Observan los gráficos presentados de acuerdo con un previo test aplicado a los estudiantes sobre el desempeño de sus docentes (Anexo N° 1)</p> <p>-Por medio de una tormenta de ideas, responden a las preguntas: ¿Cuál es el área que más les agrada a los estudiantes? ¿Cuál es el área que menos les agrada a los estudiantes? ¿Cómo valoran el trabajo en clases de sus docentes? ¿Cómo desean aprender?</p> <p>-De acuerdo a ellos se establece un debate y el propósito de la presente sesión: Enfoque al cliente</p>	<p>Recurso verbal</p> <p>Anexo N° 1</p>	10 min
DESARROLLO	<p>-Establecen las respuestas a cada pregunta planteada y formulan nuevas preguntas de acuerdo al desarrollo del debate por medio de una lluvia de ideas</p> <p>-Se les presenta un esquema sobre lo que se refiere enfoque al cliente (Anexo N° 2)</p> <p>-Establecen grupos de trabajo donde realizan organizadores de la información brindada, así como compromisos de trabajo.</p> <p>-Contextualizan la información en el sector educación.</p>	<p>Recurso verbal</p> <p>Anexo N° 2</p>	40 min
CIERRE	<p>-Se realiza la metacognición con las siguientes preguntas: ¿Qué aprendí sobre mis clientes? ¿Cómo aprendí? ¿Para qué me sirve? ¿Cómo lo voy a aplicar de ahora en adelante?</p>	<p>Recurso verbal</p>	10 min

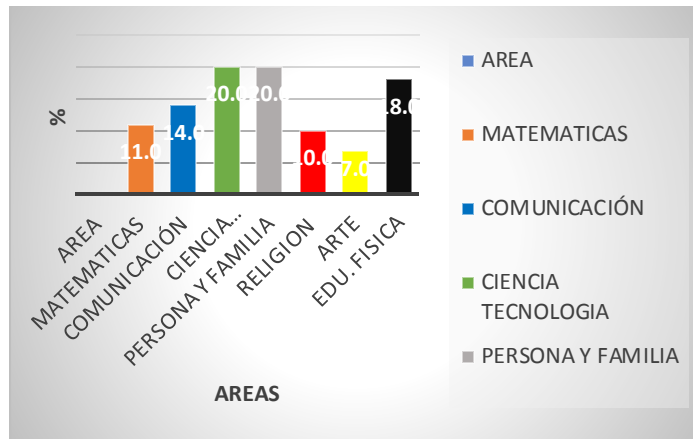
4. Evaluación:

INDICADOR	INSTRUMENTO
<p>- Conoce los conceptos básicos establecidos.</p> <p>-Trabaja en equipo.</p> <p>-Participa activamente de las actividades planteadas.</p>	<p>Cuestionario para medir el enfoque al cliente. (se aplicará en la segunda clase)</p>

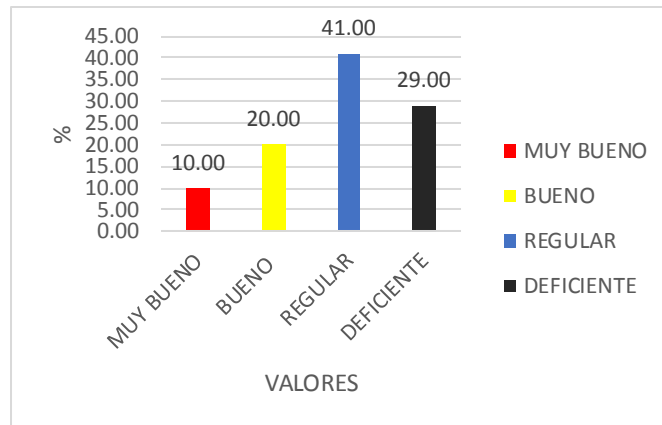
5. Anexos

Anexo N° 1

Marca El Área Que Más Te Agrade Según Tu Interés Por La Materia

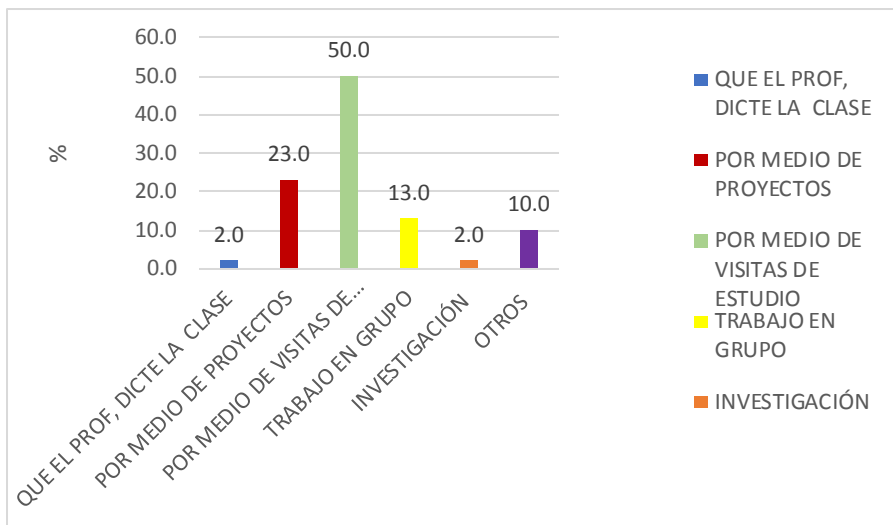


¿Cómo Valoran El Trabajo En Clases De Sus Docentes?



¿CÓMO DESEAN APRENDER?

Anexo



Nº 2

El enfoque al cliente

- El modelo ISO 9001:2000 está basado en los requisitos del cliente como entrada (input). Estos requisitos se **transforman** en productos (output) que, esperamos tengan la satisfacción del cliente.



5.2 Enfoque al cliente



La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1).

El enfoque en el cliente

- Cuando se busca la participación en el cliente, el objetivo es identificar en los clientes de mayor valor y potencial, otras necesidades relacionadas o no a la necesidad básica, que los llevó a hacer negocios con nosotros.
- El objetivo es ampliar el número de necesidades para las cuales se suministran productos y servicios
- Cuanto mayor es el número de necesidades, menor es la presión sobre los márgenes y mayor la conveniencia del cliente de continuar con nosotros
- Para descubrir ese "conjunto ampliado de necesidades" es preciso incentivar el diálogo con el cliente

SESIÓN N° 02 (Continuación)

1. Datos Informativos:

- **Nombre de la sesión:** Enfoque al cliente
- **Día:** 6 de octubre del 2017
- **Hora:** 5:00 pm- 6:00 pm
- **Duración:** 60 min.

2. Metas u objetivos que lograr:

Establece actividades en el plan anual de trabajo orientadas al enfoque al cliente.

Reestructura objetivos del plan anual de trabajo proponiendo actividades enfocadas al cliente (estudiantes).

3. Estructura de la sesión:

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
INICIO	<p>-Observan dos videos sobre ISO 9001 Sistema de Gestión de La Calidad - youTube2.wmv https://www.youtube.com/watch?v=wLSN4RM0dnw para entender el fundamento de los principios de calidad. https://www.youtube.com/watch?v=z1Fe1arWaZY explicación del Enfoque al Cliente.</p> <p>-Responden por medio de una tormenta de ideas, a las preguntas: ¿Cuál es su opinión respecto a los principios de calidad? ¿Cómo lo aplicaría al contexto educativo? ¿El Plan anual de trabajo de su institución establece actividades en referencia al enfoque al cliente? ¿Qué propuestas plantearía?</p>	<p>Recurso verbal</p> <p>Proyector Multimedia</p>	10 min
DESARROLLO	<p>-Se les presenta un esquema de resumen sobre lo que se refiere enfoque al cliente (Anexo N° 1)</p> <p>-Se establece un análisis del plan anual para emitir sus nuevas propuestas en relación al primer principio de calidad.</p> <p>-Establecen pautas considerar en brindar una educación de acorde a la exigencia de los clientes.</p> <p>-establecen nuevos ítems para seguir en la auto evaluación de la satisfacción del cliente.</p>	<p>Recurso verbal</p> <p>Anexo N° 1</p>	40 min
CIERRE	<p>-Se realiza la metacognición con las siguientes preguntas: ¿Qué aprendí sobre mis clientes? ¿Cómo aprendí? ¿Para qué me sirve? ¿Cómo lo voy a aplicar de ahora en adelante?</p> <p>-Se les aplica una encuesta para recoger datos sobre su aptitud y actitud frente al tema abordado. (Anexo N°2)</p>	<p>Recurso verbal</p> <p>Anexo N° 2</p>	10 min

4. Evaluación:

INDICADOR	INSTRUMENTO
<ul style="list-style-type: none"> - Reestructura objetivos del plan anual de trabajo. - Propone actividades enfocadas al cliente (estudiantes) 	Cuestionario para medir el enfoque al cliente

ANEXOS

Anexo N° 1



Anexo N° 2

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL ENFOQUE AL CLIENTE

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIONES				
		NUNCA	POCAS VECES	MEDIANAMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
1	Participas de forma individual en clase					
2	Participas de forma grupal en clase					
3	Asumes tu responsabilidad y compromiso en la clase.					
4	Disponibilidad para trabajar en equipo.					
5	Colaboras con tus compañeros de clase					
6	Adquisición de conceptos					
7	Asimilación de conceptos					
8	Disposición para intercambiar ideas					
9	Realiza consolidado del tema tratado					
10	Establece claras las conclusiones del trabajo					

MATRIZ DE VALORIZACION		
CRITERIOS DE VALORIZACIÓN	ESCALA DE EVALUACIÓN	RANGO DEL PUNTAJE
Siempre	5	50
Casi siempre	4	20
Medianamente	3	30
Pocas veces	2	20
nunca	1	10

SESIÓN N° 03

1. Datos Informativos:

- **Nombre de la sesión:** LIDERAZGO
- **Día:** 09 de octubre del 2017
- **Hora:** 5:00 pm- 6:00 pm

- **Duración:** 60 min.

2. Metas a lograr:

Conocer el rol del personal, jerárquico administrativo y docente, de acuerdo con el rol que desempeña, puesto que está llamado a organizar toda situación que se presente con el personal y /o de los estudiantes, generando climas adecuados para el trabajo.

3. Estructura de la sesión:

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
INICIO	<ul style="list-style-type: none"> - Leen el Anexo N° 1 -Responden a las preguntas ¿Qué producto ofrecemos? ¿sabes que genera la felicidad en tus estudiantes? ¿cómo es nuestra actitud en el inicio de clases? ¿Cómo terminamos al final de la clase? ¿Cómo nos mostramos ante nuestros estudiantes? -De acuerdo a ellos se estable un debate y el propósito de la presente sesión: Liderazgo 	<ul style="list-style-type: none"> Recurso verbal Anexo N° 1 	10 min
DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> -Establecen las respuestas a cada pregunta planteada -Se les presenta un esquema sobre lo que se refiere el Liderazgo (Anexo N° 2) -Establecen grupos de trabajo donde realizan mapas mentales sobre de la información brindada, así como compromisos de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Recurso verbal Anexo N° 2 	40 min
CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> -Se general la metacognición con las siguientes preguntas: ¿Qué aprendí sobre el liderazgo en mis estudiantes? ¿Cómo aprendí? ¿Para qué me sirve? ¿Cómo lo voy a aplicar de ahora en adelante? 	<ul style="list-style-type: none"> Recurso verbal Anexo N° 3 	10 min

4. Evaluación:

INDICADOR	INSTRUMENTO
<ul style="list-style-type: none"> - Conoce los conceptos básicos establecidos sobre Liderazgo -Desarrolla actividades mostrando liderazgo. -Participa activamente de las actividades planteadas. 	Escala valorativa (se aplicará en sesión 4)

5. Anexos

Anexo N° 1

LIDERAZGO

Cortesía SACARZERO - Lic. Sara Caroy Zabala

El néctar del servicio

El servicio satisface la necesidad más elevada del ser humano: la necesidad de trascender, de pasar encima de uno mismo. Pero no siempre lo entendemos así.

¿Alguna vez se ha enamorado de un producto y ha sentido necesidad de comprarlo a toda costa? Con gran ilusión ahora y finalmente lo compra. Siente una satisfacción grande, esa lo que quería, el producto es su engrudo. Pero luego de unas semanas, mira el producto y no siente nada; es más, ya no sabe dónde ponerlo para que no estorbe. Ahora ya tiene en su mente otro producto que quiere comprar.



David Fishman

Esta situación es normal, ya que las empresas compiten invirtiendo en publicidad para lograr la venta de sus productos. Persuaden a los consumidores para comprar el auto, la nueva moda en ropa, gaseosas, o computadoras que los pueden llevar a alcanzar la felicidad. Esta felicidad se traduce en la satisfacción de alguna necesidad que el producto puede cubrir. Por ejemplo, las gaseosas apelan frecuentemente a la necesidad de afiliación del ser humano. En su publicidad muestran jóvenes de buena apariencia, en un ambiente ameno y divertido, consumiéndola felices.

Los consumidores jóvenes compran la gaseosa para satisfacer, subconscientemente, la necesidad de afiliarse con la gente bacán.

Otros productos como los autos de lujo apelan frecuentemente a la necesidad de logro y poder. En sus autos muestran a personas exóticas y seguras que sobresalen. En conclusión, nuestro sistema económico se basa en el hecho de que el consumidor se orientará a maximizar su felicidad o minimizar su infelicidad individual, satisfaciendo sus necesidades a través de la compra de bienes y servicios.

Para comprar bienes y servicios debemos trabajar cada vez más. Mientras más tenemos, más queremos y el círculo vicioso no para. Al final nuestra supuesta felicidad termina aplastada en el almacén de la casa u oficina junto con los demás productos que compramos y que no usamos.

"Los consumidores jóvenes compran la gaseosa para satisfacer, subconscientemente, la necesidad de afiliarse con la gente bacán".

A excepción de la compra de bienes o servicios que satisfacen nuestras necesidades fisiológicas, la felicidad duradera no se obtiene comprando. Paradójicamente, una forma de obtenerla está en el proceso inverso a la compra:

Anexo N° 2

JEFE	D I F E R E N C I A S	LÍDER
<ul style="list-style-type: none"> Existe por la autoridad. Considera la autoridad un privilegio de mando. Inspira miedo. Sabe cómo se hacen las cosas. Le dice a uno: ¡Vaya!. Maneja a las personas como fichas. Llega a tiempo. Asigna las tareas. 		<ul style="list-style-type: none"> Existe por la buena voluntad. Considera la autoridad un privilegio de servicio. Inspira confianza. Enseña como hacer las cosas. Le dice a uno: ¡Vayamos!. No trata a las personas como cosas. Llega antes. Da el ejemplo.



LOS 6 ESTILOS DE LIDERAZGO de Daniel Goleman

El prestigioso psicólogo, profesor de Harvard y creador del concepto de 'inteligencia emocional' definió seis tipos de liderazgo en su libro 'El líder resonante crea más'. 'Resonancia' es cuando el equipo y el líder dan lo mejor de sí mismos para alcanzar los resultados u objetivos.

por @yepali

<p>Autoritario o coercitivo</p> <p>Ordena y manda a los subordinados. Suele provocar desmotivación y fuga de talento. Es el menos resonante.</p>	<p>Democrático o participativo</p> <p>Cuenta con su equipo a la hora de tomar decisiones.</p>	<p>Afiliativo</p> <p>Para él lo importante son las personas y las relaciones sociales. Son cercanos y agradables al trato.</p>	<p>Timonel</p> <p>Dice lo que hay que hacer, pone un rumbo y guía al grupo, pero no es capaz de desarrollar el talento.</p>	<p>Coaching o capacitador</p> <p>Busca el desarrollo del equipo, quiere sacar lo mejor de él y explotar su potencial a través de habilidades.</p>	<p>Visionario</p> <p>El más resonante y el que puede mover masas. Es capaz de contagiar su visión al grupo y alcanzar grandes metas.</p>
---	--	---	--	--	---



SESIÓN N° 04

(Continuación)

1. Datos Informativos:

- **Nombre de la sesión:** LIDERAZGO
- **Día:** 11 de octubre del 2017
- **Hora:** 5:00 pm- 6:00 pm
- **Duración:** 60 min.

2. Metas a lograr:

Establece las diferencias de funciones del personal, en el reglamento interno, así como su deberes y derechos en tono a la función.

3. Estructura de la sesión:

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
INICIO	<ul style="list-style-type: none"> - Observan el video para comprender el concepto de liderazgo según ISO 9001 https://www.youtube.com/watch?v=JHTRSXnLmEA - Luego observaran el video que habla sobre Liderazgo Educativo : https://www.youtube.com/watch?v=bVuStvxBVAw. - Responden a las preguntas ¿Conoce Ud. Líderes con estas características? ¿Es Ud. un líder en su aula? ¿Es Ud un líder en la institución educativa? - Se establece un debate y el propósito de la presente sesión: Liderazgo, desde el contexto educativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Recurso verbal Proyector Multimedia 	10 min
DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> - Establecen las respuestas a cada pregunta planteada - Se les presenta imágenes sobre El Liderazgo Educativo (Anexo N° 1) - Establecen grupos de trabajo donde realizan mapas mentales sobre de la información brindada, así como compromisos de trabajo. - Establecen pautas sobre el producto que ofertan (enseñanza) sobre como ellos se presentan ante sus estudiantes y llegan a un consenso en general. 	<ul style="list-style-type: none"> Recurso verbal Anexo N° 1 	40 min
CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> - Se general la metacognición con las siguientes preguntas: ¿Qué aprendí sobre el liderazgo en mis estudiantes? ¿Cómo aprendí? ¿Para qué me sirve? ¿Cómo lo voy a aplicar de ahora en adelante? - Se les aplica una encuesta para recoger datos sobre su aptitud y actitud frente al tema abordado. (Anexo N°2) 	<ul style="list-style-type: none"> Recurso verbal Anexo N° 2 	10 min

4. Evaluación:

INDICADOR	INSTRUMENTO
<ul style="list-style-type: none"> - Diferencia los deberes y derechos que cumple cada personal dentro de la institución. - Participa activamente de las actividades planteadas. 	escala valorativa

5. ANEXOS

Anexo n°1



Anexo N° 2

ENCUESTA

N°	ITEMAS	ESCALA DE VALORACIONES				
		NUNCA	POCAS VECES	MEDIANAMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
1	Participas de forma individual en clase					
2	Participas de forma grupal en clase					
3	Asumes tu responsabilidad y compromiso en la clase.					
4	Disponibilidad para trabajar en equipo					
5	Colaboras con tus compañeros de clase					
6	Adquisición de conceptos					
7	Asimilación de conceptos					
8	Disposición para intercambiar ideas					
9	Realiza consolidado del tema tratado					
10	Establece claras las conclusiones del trabajo					

MATRIZ DE VALORIZACIÓN		
CRITERIOS DE VALORIZACIÓN	ESCALA DE EVALUACIÓN	RANGO DEL PUNTAJE
Siempre	5	50
Casi siempre	4	20
Medianamente	3	30
Pocas veces	2	20
nunca	1	10

SESIÓN N° 05

1. Datos Informativos:

- **Nombre de la sesión:** Participación del personal
- **Día:** 12 de octubre del 2017

- **Hora:** 5:00 pm- 6:00 pm
- **Duración:** 60 min.

2. Metas a lograr:

Involucrarse con la organización de la institución, así se sentirá comprometido con su participación dentro de la institución y así comprenderá lo valioso que su aporte puede ser, evaluando su desempeño, su aporte, y como este influye en el logro de las metas planteadas.

3. Estructura de la sesión:

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
INICIO	<ul style="list-style-type: none"> -Reciben el Anexo N° 1 -Escriben su nombre en el anexo N 1 - Responden las siguientes preguntas: ¿cómo se sienten ante este diploma? ¿es una forma adecuada de compensación por la participación? ¿qué otras formas puedo utilizar para recompensar la participación de los docentes? -De acuerdo a ellos se estable un debate y el propósito de la presente sesión: Participación del personal 	Recurso verbal Anexo N° 1	10 min
DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> -Establecen las respuestas a cada pregunta planteada -Se les presenta un esquema sobre lo que se refiere el Participación del personal (Anexo N° 2) -Establecen grupos de trabajo donde realizan mapas conceptuales sobre de la información brindada, así como compromisos de trabajo. 	Recurso verbal Anexo N° 2	40 min
CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> -Se general la metacognición con las siguientes preguntas: ¿Qué aprendí sobre la Participación del personal? ¿Cómo aprendí? ¿Para qué me sirve? ¿Cómo lo voy a aplicar de ahora en adelante? 	Recurso verbal Anexo N° 3	10 min

4. Evaluación:

5. Anexos Anexo N° 1 Anexo



Anexo N° 2

Principios ISO 9001

- El tercer principio de los **sistemas de gestión de la calidad** en el entorno ISO 9001 es la "**participación del personal**". En relación a los **recursos humanos**, la norma contiene dos requisitos fundamentales, la definición y comunicación de las responsabilidades de cada puesto de trabajo y el aseguramiento de la competencia de todos los empleados para el desarrollo de las actividades encomendadas. Al mismo tiempo, la implicación del personal en el desarrollo, implementación y mantenimiento del sistema se convierte



¿Qué implica la “participación del personal” en la gestión de una empresa?

- El personal es consciente de la importancia de su trabajo y función en la empresa.
- Identificar las competencias y limitaciones del personal en el desempeño de sus tareas.
- Aceptar las responsabilidades ante los posibles problemas que puedan surgir y aportar las soluciones oportunas.
- Evaluar periódicamente el desempeño del personal de acuerdo a sus objetivos y metas personales.
- Adoptar una posición proactiva para detectar las necesidades de formación y aumentar las competencias, conocimientos y experiencias.
- Poner en común, libremente, conocimientos y experiencia.
- Permitir la discusión sin tapujos sobre los problemas y temas de interés relacionados con la gestión de la organización.



SESIÓN N° 06 (Continuación)

INDICADOR	INSTRUMENTO
<ul style="list-style-type: none"> - Conoce los conceptos básicos establecidos -trabaja en equipo -Participa activamente de las actividades planteadas 	escala valorativa

1. Datos Informativos:

- **Nombre de la sesión:** Participación del personal
- **Día:** 13 de octubre del 2017
- **Hora:** 5:00 pm- 6:00 pm
- **Duración:** 60 min.

2. Metas a lograr:

Plantea actividades donde se evidencien la participación de todo el personal.

3. Estructura de la sesión:

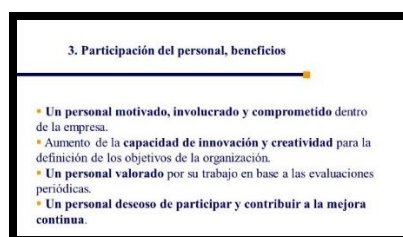
MOMENTOS	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
INICIO	<p>-Refuerza lo aprendido en la clase anterior con el video https://www.youtube.com/watch?v=TU-LffvXw30</p> <p>- Responden las siguientes preguntas: ¿Cree que las estrategias que utiliza para lograr la participación de los docentes son las más adecuadas? ¿Qué otras estrategias o actividades propondrían para mejorar la aplicación de este principio?</p> <p>-Se establece un debate y el propósito de la presente sesión: Participación del personal</p>	<p>Recurso verbal</p> <p>Proyector Multimedia</p>	10 min
DESARROLLO	<p>-Establecen las respuestas a cada pregunta planteada</p> <p>-Se les presenta un esquema sobre lo que se refiere el Participación del personal (Anexo N° 1)</p> <p>-Establecen grupos de trabajo donde realizan mapas conceptuales sobre de la información brindada, así como compromisos de trabajo.</p> <p>-Establecen pautas sobre las comisiones y organizaciones que se llevaran a cabo durante el presente año escolar, así como la participación de todo el personal que labora en ella.</p>	<p>Recurso verbal</p> <p>Anexo N° 1</p>	40 min
CIERRE	<p>-Se general la metacognición con las siguientes preguntas: ¿Qué aprendí sobre la Participación del personal? ¿Cómo aprendí? ¿Para qué me sirve? ¿Cómo lo voy a aplicar de ahora en adelante?</p> <p>-Se les aplica una encuesta para recoger datos sobre su aptitud y actitud frente al tema abordado. (Anexo N°2)</p>	<p>Recurso verbal</p> <p>Anexo N° 2</p>	10 min

4. Evaluación:

INDICADOR	INSTRUMENTO
<p>- Establecen objetivos claros, en cada actividad.</p> <p>- Asumen responsabilidades sobre las actividades planteadas.</p>	<p>escala valorativa</p>

5. Anexos

Anexo N ° 1



Anexo N° 3

ENCUESTA

N°	ITEMAS	ESCALA DE VALORACIONES				
		NUNCA	POCAS VECES	MEDIANAMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
1	Participas de forma individual en clase					
2	Participas de forma grupal en clase					
3	Asumes tu responsabilidad y compromiso en la clase.					
4	Disponibilidad para trabajar en equipo					
5	Colaboras con tus compañeros de clase					
6	Adquisición de conceptos					
7	Asimilación de conceptos					
8	Disposición para intercambiar ideas					
9	Realiza consolidado del tema tratado					
10	Establece claras las conclusiones del trabajo					

MATRIZ DE VALORIZACIÓN		
CRITERIOS DE VALORIZACIÓN	ESCALA DE EVALUACIÓN	RANGO DEL PUNTAJE
Siempre	5	50
Casi siempre	4	20
Medianamente	3	30
Pocas veces	2	20
nunca	1	10

SESIÓN N° 07

1. Datos Informativos:

- **Nombre de la sesión:** Enfoque basado en procesos.
- **Día:** 18 de octubre del 2017
- **Hora:** 5:00 pm- 6:00 pm
- **Duración:** 60 min.

2. Metas a lograr:

Establecer objetivos y metas de trabajo para el siguiente año, formando comisiones y compromisos.

3. Estructura de la sesión:

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
----------	-------------	----------	--------

INICIO	<p>-Leen el Anexo N° 1</p> <p>- Responden las siguientes preguntas: ¿Qué paso dentro de esa empresa? ¿Qué fallo en el proceso? ¿estuvieron bien tomadas las decisiones? ¿porque al final se desmotivó la hormiga?¿en dónde estuvo la falla?</p> <p>Se establece un debate y el propósito de la presente sesión: Enfoque basado en procesos.</p>	<p>Recurso verbal</p> <p>Anexo N° 1</p>	10 min
DESARROLLO	<p>-Establecen las respuestas a cada pregunta planteada.</p> <p>-Se les presenta un esquema sobre lo que se refiere el Enfoque basado en procesos. (Anexo N° 2)</p> <p>-Exponen sus mapas conceptuales acerca del Enfoque basado en procesos.</p>	<p>Recurso verbal</p> <p>Anexo N° 2</p>	40 min
CIERRE	<p>-Se general la metacognición con las siguientes preguntas: ¿Qué aprendí sobre el Enfoque basado en procesos?? ¿Cómo aprendí? ¿Para qué me sirve? ¿Cómo lo voy a aplicar de ahora en adelante?</p>	Recurso verbal	10 min

4. Evaluación:

INDICADOR	INSTRUMENTO
<p>- Reconoce los términos básicos sobre que es el enfoque basado en procesos.</p> <p>- Se compromete a seguir los objetivos apoyando al logro de las metas.</p>	escala valorativa

5. Anexos Anexo N° 1

1

Cada día, una pequeña hormiga llegaba al trabajo muy temprano, y sin pérdida de tiempo comenzaba sus tareas. Era sumamente productiva y se la veía muy feliz con la actividad.

2

El gerente, un león, siempre se sorprendía al verla trabajar sin supervisión. Entonces pensó: "si es capaz de producir así sin alguien que controle, seguramente podrá hacer mucho más si tiene un supervisor".

3

Dicho esto, buscó y reclutó a la cucaracha quien tenía una experiencia sumamente extensa como jefa y era famosa por preparar y presentar excelentes reportes.

4

Su primera decisión fue instalar un reloj en el ingreso para controlar los horarios de llegada y salida.

5

Necesitaba además una secretaria que lo ayudara a escribir sus informes. Así que decidió contratar a la araña para que además manejara los archivos y monitoreara las llamadas telefónicas.

6

El león estaba encantado con los reportes que la cucaracha le enviaba y le pidió que produjera unos gráficos que mostraran los ratios de producción y un análisis de las tendencias de manera que pudiera utilizarlos para sus propias presentaciones ante el directorio.

6

Quien ganó la posición fue la cigarra, cuya primera decisión consistió en cambiar la alfombra y conseguir una silla ergonómica para su oficina. Necesitaba además una computadora y una asistente personal que trajó desde su antiguo lugar de trabajo para que lo ayudara con la programación y el Plan de Control Estratégico del Presupuesto.

7

El lugar donde trabaja la hormiga ahora es triste, nadie se ríe ya y todo el mundo camina preocupado... Esta fue razón suficiente para que la cigarra convenciera al león de la necesidad de realizar una encuesta de clima interno. Y dado que el león había revisado el departamento donde la hormiga trabajaba, era fácil comprobar cómo en este tiempo la productividad se había reducido notablemente. Su decisión fue reclutar al búho para que realizara una auditoría y sugiriera las soluciones. Después de 3 meses, presentó su reporte y una conclusión final: el departamento tiene exceso de personal. Adivinen a quién pusieron en la mira primero?

8

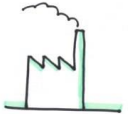
A la hormiga!!!

Las causas?: mostrar una actitud negativa y falta de motivación

Qué es el enfoque basado en procesos?

Toda organización usa procesos para:


- Establecer actividades interrelacionadas y que interactúan entre sí.
- Transformar entradas en salidas.
- Cumplir objetivos y promover la mejora continua.



El enfoque basado en procesos es la definición y gestión sistemática de éstos para lograr los resultados esperados por la organización, determinando por ejemplo métodos, responsabilidades, indicadores de desempeño, e integrando los procesos en un sistema para lograr los objetivos estratégicos y operacionales.

Cómo hacerlo?
Para utilizar el enfoque basado en procesos la organización debe:

- Entender y definir los procesos necesarios para cumplir sus objetivos.
- Reconocer que los procesos son únicos en su propio contexto.
- Integrar todos los procesos y sus interacciones en un sistema que utiliza un pensamiento basado en riesgos.



Anexo N° 2

SESIÓN N° 08 (Continuación)

1. Datos Informativos:

- **Nombre de la sesión:** Enfoque basado en procesos.
- **Día:** 20 de octubre del 2017
- **Hora:** 5:00 pm- 6:00 pm
- **Duración:** 60 min.

2. Metas a lograr:

Establece las comisiones de trabajo de acuerdo con los compromisos establecidos por cada miembro de la institución.

3. Estructura de la sesión:

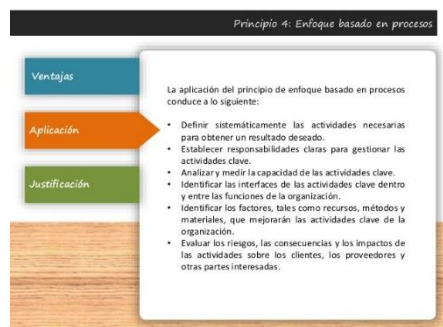
MOMENTOS	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
INICIO	<ul style="list-style-type: none"> - Observan el video respecto al cuarto principio de gestión de la calidad. https://www.youtube.com/watch?v=JHvS1qm3aug. - Responden las siguientes preguntas: ¿Por qué será importante este principio? ¿cómo se aplica en la institución educativa? ¿Cómo se lleva a cabo los procesos en la institución educativa? 	Recurso verbal Proyector Multimedia	10 min

	-Se da lugar al debate exponiendo el propósito de la sesión: Enfoque basado en procesos en el contexto educativo		
DESARROLLO	-Establecen las respuestas a cada pregunta planteada. -Se les presenta un esquema sobre lo que se refiere a la aplicación del Enfoque basado en procesos. (Anexo N° 1) -Establecen los procesos a seguir, por medio de un cuadro comparativo acerca de los procesos que se realizan en la institución.	Recurso verbal Anexo N° 1	40 min
CIERRE	-Se general la metacognición con las siguientes preguntas: ¿Qué aprendí sobre el Enfoque basado en procesos?? ¿Cómo aprendí? ¿Para qué me sirve? ¿Cómo lo voy a aplicar de ahora en adelante? -Se les aplica una encuesta para recoger datos sobre su aptitud y actitud frente al tema abordado. (Anexo N° 2)	Recurso verbal Anexo N° 2	10 min

4. Evaluación:

INDICADOR	INSTRUMENTO
- Identifica los procesos a seguir en cada comisión. - Determina las secuencias y métodos en el trabajo. -Analiza los procesos para mejorarlos.	escala valorativa

5. Anexos Anexo N°1



Anexo N° 2 .ENCUESTA

N°	ITEMAS	ESCALA DE VALORACIONES				
		NUNCA	POCAS VECES	MEDIANAMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
1	Participas de forma individual en clase					
2	Participas de forma grupal en clase					
3	Asumes tu responsabilidad y compromiso en la clase.					
4	Disponibilidad para trabajar en equipo					

5	Colaboras con tus compañeros de clase					
6	Adquisición de conceptos					
7	Asimilación de conceptos					
8	Disposición para intercambiar ideas					
9	Realiza consolidado del tema tratado					
10	Establece claras las conclusiones del trabajo					

MATRIZ DE VALORIZACIÓN		
CRITERIOS DE VALORIZACIÓN	ESCALA DE EVALUACIÓN	RANGO DEL PUNTAJE
Siempre	5	50
Casi siempre	4	20
Medianamente	3	30
Pocas veces	2	20
nunca	1	10

SESIÓN N° 09

1. Datos Informativos:

- **Nombre de la sesión:** Enfoque de sistema para la gestión.
- **Día:** 23 de octubre del 2017
- **Hora:** 5:00 pm- 6:00 pm
- **Duración:** 60 min.

2. Metas a lograr:

Por medio de este punto se busca que la institución interrelacione todas sus áreas para lograr la eficiencia y la eficacia, apuntando al logro de las metas u objetivos planteados.

3. Estructura de la sesión:

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
INICIO	-Leen y completan el Anexo N° 1 - Elaboran una tabla de doble entrada de acuerdo a las preguntas del Anexo N° 1 - Responden las siguientes preguntas: ¿Cómo trabajadores como se sientes? ¿qué opinan de los directivos? ¿Cómo siente que se maneja la gestión en la institución? -A partir de sus respuestas se inicia un debate y el propósito de la presente sesión: Enfoque de sistema para la gestión.	Recurso verbal Anexo N° 1	10 min
DESARROLLO	-Analizan cada respuesta de la tabla de doble entrada -Establecen las respuestas a cada pregunta planteada -Se les presenta un esquema sobre lo que se refiere el Enfoque basado en procesos. (Anexo N° 2)	Recurso verbal Anexo N° 2	40 min

	-Exponen sus mapas conceptuales acerca del Enfoque de sistema para la gestión. -		
CIERRE	-Se general la metacognición con las siguientes preguntas: ¿Qué aprendí sobre el Enfoque de sistema para la gestión? ¿Cómo aprendí? ¿Para qué me sirve? ¿Cómo lo voy a aplicar de ahora en adelante?	Recurso verbal	10 min

4. Evaluación:

INDICADOR	INSTRUMENTO
<ul style="list-style-type: none"> - Conoce los términos básicos sobre que es enfoque de sistema para la gestión. - Se compromete a desempeñar sus deberes en las actividades planteadas, para lograr los mejores resultados. 	escala valorativa

5. Anexos

Anexo N° 1

PARA LOS EMPLEADOS.	SI	NO
1. Aplico los conocimientos o habilidades aprendidos en la capacitación en mi puesto de trabajo.		
2. Implemento proyectos después de la capacitación .		
3. He realizado cambios en la forma de realizar mis actividades después de la capacitación.		
4. He mejorado mi desempeño laboral.		
5. Mi jefe o coordinador me facilita la aplicación de lo aprendido a mi puesto de trabajo.		
PARA JEFES O COORDINADORES.		
1. Existe mayor responsabilidad en el desarrollo de las actividades de su puesto de trabajo.		
2. Se ha notado aumento en la productividad.		
3. Ha mejorado notoriamente su desempeño laboral		
4. La aplicación de lo aprendido al puesto de trabajo produjo resultados medibles.		
5. El empleado elabora informes después de la capacitación que recibe.		
6. Cada empleado completa un plan de acción, donde explica cómo va a usar los nuevos conceptos y habilidades aprendidas		

Anexo N° 2

Principio 5. Enfoque de sistema para la gestión

- La identificación, comprensión y gestión de un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado contribuye a aumentar la eficiencia y eficacia de la organización.
- El enfoque de sistema incluye:
 - Identificar los procesos del sistema que influyen en los objetivos comunes.
 - Entender la interdependencia entre los procesos y el sistema.
 - Mejoramiento continuo de la eficiencia y efectividad de la organización.
 - Uso de la autoevaluación para lograr el mejoramiento continuo del sistema y medir la efectividad alcanzada con el mismo.

SESIÓN N° 10

(Continuación)

1. Datos Informativos:

- **Nombre de la sesión:** Enfoque de sistema para la gestión.
- **Día:** 25 de octubre del 2017
- **Hora:** 5:00 pm- 6:00 pm
- **Duración:** 60 min.

2. Metas a lograr:

Presenta propuestas de cómo se debe aplicar el Enfoque de sistema para la gestión, para el logro de los objetivos propuestos.

3. Estructura de la sesión:

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
INICIO	-Observan el video para reforzar la sesión anterior del quinto principio de gestión de la calidad https://www.youtube.com/watch?v=2dEgVMY5qOs - Responden las siguientes preguntas: ¿Cómo entendió este proceso? ¿Cuál es el efecto de este principio? ¿Conoce los procesos que se llevan a cabo en la institución? ¿Cómo? directivos como se sienten? ¿Qué puntos se debe mejorar? -A partir de sus respuestas se inicia un debate y el propósito de la presente sesión: Enfoque de sistema para la gestión.	Recurso verbal Proyector Multimedia	10 min

DESARROLLO	-Analizan cada respuesta de la tabla de doble entrada -Establecen las respuestas a cada pregunta planteada -Se les presenta un esquema sobre lo que se refiere el Enfoque basado en procesos. (Anexo N° 1) -Establecen por medio de un cuadro comparativo el Enfoque de sistema para la gestión que debe surgir en la institución y el que realmente existe.	Recurso verbal Anexo N° 1	40 min
CIERRE	-Se general la metacognición con las siguientes preguntas: ¿Qué aprendí sobre el Enfoque de sistema para la gestión? ¿Cómo aprendí? ¿Para qué me sirve? ¿Cómo lo voy a aplicar de ahora en adelante? -Se les aplica una encuesta para recoger datos sobre su aptitud y actitud frente al tema abordado. (Anexo N°2)	Recurso verbal Anexo N° 2	10 min

4. Evaluación:

INDICADOR	INSTRUMENTO
- Conoce los conceptos básicos establecidos. -Trabaja en equipo. -Elabora un listado de objetivos para el presente año escolar, de acuerdo a las necesidades de los clientes (estudiantes)	escala valorativa

5. Anexos

Principios de la Gestión de la Calidad

P5: ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTION

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.



Anexo N° 3 : ENCUESTA

N°	ITEMAS	ESCALA DE VALORACIONES				
		NUNCA	POCAS VECES	MEDIANAMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
1	Participas de forma individual en clase					
2	Participas de forma grupal en clase					
3	Asumes tu responsabilidad y compromiso en la clase.					
4	Disponibilidad para trabajar en equipo					

5	Colaboras con tus compañeros de clase					
6	Adquisición de conceptos					
7	Asimilación de conceptos					
8	Disposición para intercambiar ideas					
9	Realiza consolidado del tema tratado					
10	Establece claras las conclusiones del trabajo					

MATRIZ DE VALORIZACIÓN		
CRITERIOS DE VALORIZACIÓN	ESCALA DE EVALUACIÓN	RANGO DEL PUNTAJE
Siempre	5	50
Casi siempre	4	20
Medianamente	3	30
Pocas veces	2	20
nunca	1	10

SESIÓN N° 11

1. Datos Informativos

- **Nombre de la sesión:** Mejora continua.
- **Día:** 27 de Octubre del 2017
- **Hora:** 5:00 pm- 6:00 pm
- **Duración:** 60 min.

2. Metas a lograr:

Enfocar a que todos los trabajadores deben apuntar al desempeño global de la institución teniendo las metas claras, mejorando sus capacidades y destrezas.

3. Estructura de la sesión:

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
INICIO	-Reciben en grupo una hoja de trabajo (Anexo N° 1) - Responden las siguientes preguntas por medio de una lluvia de ideas: ¿Qué es gestión? ¿qué es liderazgo? ¿Qué es medición? ¿Qué es calidad? -Se da lugar al debate a partir de las respuestas, presentando a la vez el propósito de la sesión: Mejora continua.	Recurso verbal Anexo N° 1	10 min
DESARROLLO	-Establecen las respuestas a cada pregunta planteada -Se les presenta un esquema sobre lo que se refiere la Mejora continua, siguiendo la secuencia de la actividad (Anexo N° 2) -En grupo identifican las áreas prioritarias de intervención.	Recurso verbal Anexo N° 2	40 min
CIERRE	-Se general la metacognición con las siguientes preguntas: ¿Qué aprendí sobre la mejora continua de la calidad?	Recurso verbal	

	¿Cómo aprendí? ¿Para qué me sirve? ¿Cómo lo voy a aplicar de ahora en adelante?		10 min
--	---	--	--------

4. Evaluación:

INDICADOR	INSTRUMENTO
- Conoce los conceptos básicos establecidos -trabaja en equipo -Utiliza los conceptos básicos de la mejora continua, para realizar una auditoría interna de cómo se encuentra la institución.	escala valorativa

5. Anexos Anexo N° 1

Dentro del círculo establece los conceptos, de cada termino de forma



Anexo N° 2

La **mejora continua** es un proceso que pretende mejorar los productos, servicios y procesos de una organización mediante una actitud general, la cual configura la base para asegurar la estabilización de los circuitos y una continuada detección de errores o áreas de **mejora**

Ciclo de mejora continua



1. Datos Informativos

- **Nombre de la sesión:** Mejora continua.
- **Día:** 30 de Octubre del 2017
- **Hora:** 5:00 pm- 6:00 pm
- **Duración:** 60 min.

2. Metas a lograr:

Plantear alternativas para aplicar la mejora continua en la institución educativa.

3. Estructura de la sesión:

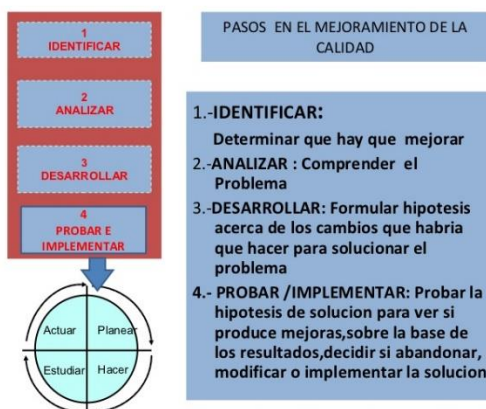
MOMENTOS	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
INICIO	<ul style="list-style-type: none"> -Observan el video sobre el sexto principio de gestión de la calidad https://www.youtube.com/watch?v=LpUbqkfuVBw - Responden las siguientes preguntas por medio de una lluvia de ideas: ¿Qué aporta este principio? ¿qué se debe mejorar en la institución educativa? -Se debate el propósito de la presente sesión: Mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none"> Recurso verbal Proyector Multimedia 	10 min
DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> -Establecen las respuestas a cada pregunta planteada -Se presenta una diapositiva sobre que pasos se debe seguir para lograr una Mejora Continua (Anexo N° 1) -Elaboran una lista de causas que provocan los problemas dentro de la I.E. y las ponderan según los incidentes o valor de éstos. (de mayor a menor) -Representar los porcentajes relativos y los absolutos de dichas causas exponiéndolas de forma grupal, para determinar sus metas a lograr. 	<ul style="list-style-type: none"> Recurso verbal Anexo N° 1 	40 min
CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> -Se general la metacognición con las siguientes preguntas: ¿Qué aprendí sobre la mejora continua de la calidad? ¿Cómo aprendí? ¿Para qué me sirve? ¿Cómo lo voy a aplicar de ahora en adelante? -Se les aplica una encuesta para recoger datos sobre su aptitud y actitud frente al tema abordado. (Anexo N°2) 	<ul style="list-style-type: none"> Recurso verbal Anexo N° 2 	10 min

4. Evaluación:

INDICADOR		INSTRUMENTO
- Conoce los conceptos básicos establecidos - Trabaja en equipo		escala valorativa
- R ACTIVIDAD: AHORA QUE ENTIENDES QUE ES MEJORA CONTINUA, ESTABLECE LAS DIFICULTADES DE TU I.E. Y PLANTEA UNA MEJORA - ins - Pl		

5. Anexos

Anexo N° 1



Anexo N° 3 : ENCUESTA

N°	ITEMAS	ESCALA DE VALORACIONES				
		NUNCA	POCAS VECES	MEDIANAMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
1	Participas de forma individual en clase					
2	Participas de forma grupal en clase					
3	Asumes tu responsabilidad y compromiso en la clase.					
4	Disponibilidad para trabajar en equipo					
5	Colaboras con tus compañeros de clase					
6	Adquisición de conceptos					
7	Asimilación de conceptos					
8	Disposición para intercambiar ideas					
9	Realiza consolidado del tema tratado					
10	Establece claras las conclusiones del trabajo					

MATRIZ DE VALORIZACIÓN		
CRITERIOS DE VALORIZACIÓN	ESCALA DE EVALUACIÓN	RANGO DEL PUNTAJE

Siempre	5	50
Casi siempre	4	20
Medianamente	3	30
Pocas veces	2	20
nunca	1	10

SESIÓN N° 13

1. Datos Informativos

- **Nombre de la sesión:** Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
- **Día:** 03 de Noviembre del 2017
- **Hora:** 5:00 pm- 6:00 pm
- **Duración:** 60 min.

2. Metas a lograr:

Que logren evaluar la gestión dentro de la institución, para poder contar con datos verídicos y más cercanos a la realidad para mejorar su servicio.

3. Estructura de la sesión:

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
INICIO	-Leen y analizan el Anexo N° 1 - Responden las siguientes preguntas: ¿Cuál es la problemática actual de la educación? ¿Cuáles son sus causas? ¿cuáles son sus efectos? -Se da el debate de ideas, presentando así la sesión: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.	Recurso verbal Anexo N° 1	10 min
DESARROLLO	-En forma grupal, mediante una tormenta de ideas y teniendo en cuenta las categorías encontradas sobre la problemática, identifican las causas del problema. Éstas están asociadas a cada una de las categorías mencionadas. -Se les presenta un esquema sobre lo que se refiere el Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. (Anexo N° 2)	Recurso verbal Anexo N° 2	40 min
CIERRE	-Se genera la metacognición con las siguientes preguntas: ¿Qué aprendí sobre el Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones? ¿Cómo aprendí? ¿Para qué me sirve? ¿Cómo lo voy a aplicar de ahora en adelante?	Recurso verbal	10 min

4. Evaluación:

INDICADOR	INSTRUMENTO
- Conoce los conceptos básicos establecidos	escala valorativa

-trabaja en equipo

-Participa activamente de las actividades planteadas

5. Anexos

Anexo N° 1



Altablero
El periódico de un país que educa y que se educa

La gestión educativa es la vía al mejoramiento de la educación

Los nuevos escenarios globales inciden directamente en todas las organizaciones sociales y las obligan a emprender rápidas transformaciones. La educación no es ajena a este fenómeno y, por esta razón, el sistema educativo enfrenta importantes desafíos para dar respuestas oportunas y pertinentes a las nuevas necesidades de formación de los ciudadanos para el siglo XXI.



Este reto fue ampliamente reconocido durante los debates realizados por las mesas de trabajo y las deliberaciones de la asamblea del Plan Nacional Decenal de Educación 2006-2016. De allí resultaron cinco líneas de acción en el campo de la gestión: (1) el fortalecimiento de la gestión y el liderazgo del sistema educativo; (2) el fortalecimiento de la articulación intra e intersectorial en los ámbitos nacional, departamental, municipal e institucional; (3) el fortalecimiento de la efectividad y la transparencia del sistema educativo; (4) la implementación de mecanismos adecuados de inducción, selección, formación y evaluación del desempeño de los responsables de la educación; y (5) el desarrollo de una cultura de evaluación para conocer, realizar y controlar la gestión del sector y de las instituciones educativas. En síntesis: liderazgo, gestión y transparencia, tal como se explica en este número de Revolución Educativa Al Tablero.

Calidad y gestión en la institución

En consonancia con estos lineamientos, la política de mejoramiento impulsada por el Ministerio de Educación Nacional se basa en la consolidación de un sistema de aseguramiento de la calidad orientado a que la población tenga más y mejores oportunidades educativas; al desarrollo de competencias básicas y ciudadanas; y a la consolidación de la descentralización y la autonomía institucional mediante el fortalecimiento de la gestión de los establecimientos educativos y de la administración de las secretarías de educación.

La gestión educativa está conformada por un conjunto de procesos organizados que permiten que una institución o una secretaría de educación logren sus objetivos y metas. Una gestión apropiada pasa por momentos de diagnóstico, planeación, ejecución, seguimiento y evaluación que se nutren entre sí y conducen a la obtención de los resultados definidos por los equipos directivos. Una buena gestión es la clave para que lo que haga cada integrante de una institución tenga sentido y pertenencia dentro de un proyecto que es de todos. En otras palabras, es fundamental lograr que todos "tremen hacia el mismo lado" para lograr lo que se quiere, y mejorar permanentemente. De ahí la importancia de tener en cuenta los cuatro ámbitos de la gestión educativa.

Anexo N° 2

¿Por que es importante Toma de Decisiones?



- La toma de decisiones es una responsabilidad fundamental de la organización, importa la elección de un camino a seguir, requiere de la información acerca de la organización y el medio ambiente externo, Ayuda a la organización a aprender y La toma de decisiones puede incluir la participación de los subordinados.

SESIÓN N° 14

(Continuación)

1. Datos Informativos

- **Nombre de la sesión:** Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
- **Día:** 6 de Noviembre del 2017
- **Hora:** 5:00 pm- 6:00 pm
- **Duración:** 60 min.

2. Metas a lograr:

Identifica las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que existen dentro de la gestión de la institución.

3. Estructura de la sesión:

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
INICIO	<ul style="list-style-type: none"> - Observan el video para entender mejor el séptimo principio de gestión de la calidad. https://www.youtube.com/watch?v=GJwlq_AbiRg - Responden las siguientes preguntas: ¿Qué hace el estado para solucionar la problemática educativa? ¿qué hace la región para solucionar esta problemática? ¿qué medidas ha tomado la institución frente a este problema? -De sus repuestas se arma la discusión controversial -Se presenta el propósito de la presente sesión: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> Recurso verbal Proyector Multimedia 	10 min
DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> -Apartir de la informacio elaboran un histograma de la problemática y las acciones a realizar, de acuerdo al Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, socializándolo con todo el grupo de docentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Recurso verbal Anexo N° 1 	40 min
CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> -Se general la metacognición con las siguientes preguntas: ¿Qué aprendí sobre el Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones? ¿Cómo aprendí? ¿Para qué me sirve? ¿Cómo lo voy a aplicar de ahora en adelante? -Se les aplica una encuesta para recoger datos sobre su aptitud y actitud frente al tema abordado. (Anexo N°2) 	<ul style="list-style-type: none"> Recurso verbal Anexo N° 2 	10 min

4. Evaluación:

INDICADOR	INSTRUMENTO
<ul style="list-style-type: none"> -Conoce los conceptos básicos establecidos. - Trabaja en equipo - Propone formas de evaluación para evaluar la gestión y así medir la calidad de su servicio en el tiempo. 	escala valorativa

5. Anexos


Anexo N° 01

**7 ENFOQUE BASADO EN HECHOS
PARA LA TOMA DE DECISIONES**

“Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información”.

Acciones:

- Medición y toma de datos e información relativa al
- Asegurar que estos son precisos y fiables
- Analizar estos con métodos válidos
- Valorar las técnicas estadísticas
- Tomar decisiones en base a los resultados del análisis lógico



Modelos de toma de decisiones organizacionales (cont)

➤ **Modelo racional** (también conocido como modelo clásico)
Constituye el primer intento por explicar los procesos que hay en la decisión, por tanto prescribe un conjunto de fases que las personas o los equipos deben seguir para incrementar la probabilidad de que sus decisiones sean lógicas y óptimas.

Supuestos sobre los cuales basa su construcción:

- ❖ Los problemas son evidentes.
- ❖ Los objetivos también son evidentes.
- ❖ Las personas están de acuerdo en el criterio y el valor relativo.
- ❖ Todas las alternativas se conocen.
- ❖ Todas las consecuencias se pueden anticipar.
- ❖ Quienes toman las decisiones son racionales.

El modelo racional asume que quienes toman las decisiones tienen toda la información que necesitan para tomar la decisión óptima. También es probable que las personas utilicen este proceso en situaciones que entrañan poco riesgo, es decir, cuando pueden adjudicar una probabilidad objetiva a los resultados.

Comportamiento Organizacional Franklin/Krieger

PEARSON

Anexo N° 02 : ENCUESTA

N°	ITEMAS	ESCALA DE VALORACIONES				
		NUNCA	POCAS VECES	MEDIANAMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
1	Participas de forma individual en clase					
2	Participas de forma grupal en clase					
3	Asumes tu responsabilidad y compromiso en la clase.					
4	Disponibilidad para trabajar en equipo					
5	Colaboras con tus compañeros de clase					
6	Adquisición de conceptos					
7	Asimilación de conceptos					
8	Disposición para intercambiar ideas					
9	Realiza consolidado del tema tratado					
10	Establece claras las conclusiones del trabajo					

MATRIZ DE VALORIZACIÓN		
CRITERIOS DE VALORIZACIÓN	ESCALA DE EVALUACIÓN	RANGO DEL PUNTAJE
Siempre	5	50
Casi siempre	4	20
Medianamente	3	30
Pocas veces	2	20
nunca	1	10

SESIÓN N° 15

1. Datos Informativos

- **Nombre de la sesión:** Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor
- **Día:** 8 de noviembre del 2017
- **Hora:** 5:00 pm- 6:00 pm
- **Duración:** 60 min.

2. Metas a lograr:

Establecer la relación estrecha entre aquello que nos brindan, los recursos o bienes para satisfacer a nuestros clientes, en este caso Ministerio de Educación.

3. Estructura de la sesión:

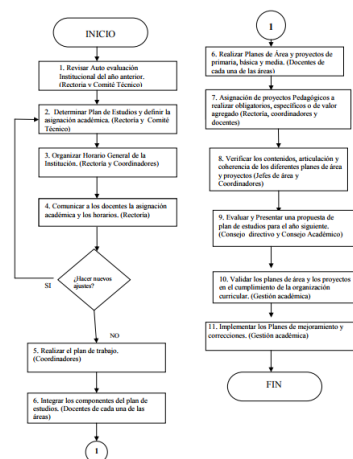
MOMENTOS	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
INICIO	<p>- Observan y leen el diagrama de flujo presentado en el Anexo N° 1</p> <p>- Por medio de una tormenta de ideas responden las siguientes preguntas: ¿Cuál es el primer paso que debo seguir al comenzar el año escolar? ¿en qué momento se realiza el plan de trabajo? ¿Cuál es el último paso que seguir? ¿Cuándo tomo en cuenta los objetivos que deseo lograr? ¿qué es lo que beneficia a la institución?</p> <p>-Se da lugar al debate presentándose el propósito de la presente sesión: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.</p>	<p>Recurso verbal</p> <p>Anexo N° 1</p>	10 min
DESARROLLO	<p>-En forma grupal usando técnicas de tormenta de ideas, el equipo debe identificar los pasos más relevantes del proceso en el diagrama de flujo, estableciendo las respuestas a cada pregunta planteada.</p> <p>-Se les presenta un esquema sobre lo que se refiere las Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor Anexo N° 2)</p>	<p>Recurso verbal</p> <p>Anexo N° 2</p>	40 min
CIERRE	<p>-Se general la metacognición con las siguientes preguntas: ¿Qué aprendí sobre las Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor? ¿Cómo aprendí? ¿Para qué me sirve? ¿Cómo lo voy a aplicar de ahora en adelante?</p> <p>-</p>	Recurso verbal	10 in

4. Evaluación:

INDICADOR	INSTRUMENTO
<ul style="list-style-type: none"> - Conoce los conceptos básicos establecidos -Trabaja en equipo -Utiliza los términos básicos sobre relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor, para determinar cuáles son los recursos más pertinentes. 	escala valorativa

5. Anexos


Anexo N° 1



Anexo N° 2

RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR:

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor



EX08-V2

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Beneficios claves:

- Mayor habilidad para crear valor para ambas partes
- Flexibilidad y velocidad para efectuar respuestas conjuntas a las necesidades cambiantes del mercado o a las necesidades y expectativas del cliente
- Optimización de costos y recursos

INSTITUTO ARGENTINO DE NORMATIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN

Principios de gestión de calidad

SESIÓN N° 16

(Continuación)

1. Datos Informativos

- **Nombre de la sesión:** Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor
- **Día:** 8 de noviembre del 2017
- **Hora:** 5:00 pm- 6:30 pm
- **Duración:** 60 min.

2. Metas a lograr:

Establecer la relación estrecha entre aquello que nos brindan, los recursos o bienes para satisfacer a nuestros clientes, en este caso Ministerio de Educación.

3. Estructura de la sesión:

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
INICIO	<p>- Observan el video _respecto al octavo principio de gestión de calidad</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=70BpTDI6iLE.</p> <p>Con un ejemplo sobre la aplicación</p> <p>-Responden las siguientes preguntas: ¿Qué importancia tiene este principio en el contexto educativo? ¿Qué factores se deben tener en cuenta al aplicar este principio?</p> <p>-Después de entablar un debate se continua con el tema dándole un enfoque educativo: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor</p>	<p>Recurso verbal</p> <p>Proyector Multimedia</p>	10 min
DESARROLLO	<p>- A partir de los esquemas presentados de este principio, elaboran su propio diagrama de flujo de la institución.</p> <p>-Exponen sus diagramas de flujo elaborados acerca de como lograr las Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor, Se hace un breve repaso sobre lo 8 principios de la gestión de la calidad. https://www.youtube.com/watch?v=YAGTsWBmmFo</p>	<p>Recurso verbal</p> <p>Anexo N° 2</p>	40 min
CIERRE	<p>-Se aplica la metacognición con las siguientes preguntas: ¿Qué aprendí sobre las Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor? ¿Cómo aprendí? ¿Para qué me sirve? ¿Cómo lo voy a aplicar de ahora en adelante?</p> <p>-Se les aplica una encuesta para recoger datos sobre su aptitud y actitud frente al tema abordado. (Anexo N°2)</p>	<p>Recurso verbal</p> <p>Anexo N° 2</p>	11 in

INDICADOR	INSTRUMENTO
<p>- Conoce los conceptos básicos establecidos</p> <p>- Trabaja en equipo</p> <p>-Reconoce la utilidad que le debe dar a los bienes y servicios que nos brinda el Ministerio de Educación. Se comprometa a aprovechar los beneficios que nos brindan los recursos para satisfacer las necesidades de los clientes (estudiantes).</p>	escala valorativa

4. Evaluación:

Anexos

Anexo 1

Anexo N° 2

ENCUESTA



N°	ITEMAS	ESCALA DE VALORACIONES				
		NUNCA	POCAS VECES	MEDIANAMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
1	Participas de forma individual en clase					
2	Participas de forma grupal en clase					
3	Asumes tu responsabilidad y compromiso en la clase.					
4	Disponibilidad para trabajar en equipo					
5	Colaboras con tus compañeros de clase					
6	Adquisición de conceptos					
7	Asimilación de conceptos					
8	Disposición para intercambiar ideas					
9	Realiza consolidado del tema tratado					
10	Establece claras las conclusiones del trabajo					

MATRIZ DE VALORIZACION		
CRITERIOS DE VALORIZACIÓN	ESCALA DE EVALUACIÓN	RANGO DEL PUNTAJE
Siempre	5	50
Casi siempre	4	20
Medianamente	3	30
Pocas veces	2	20
nunca	1	10

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Analoui (2007), *Gestión del talento Humano*. Thomson Learnig
- Armstrong, (1999) *Del Control a la Colaboración, cuando los gobiernos quieren ser socios*. Canadá
- Barbiero, Flury
- Barzola, L (2012) *Gestión de recursos humanos*. Tesis de enfermería
- Bellon, L (2001) *Calidad Total que la promueve, que la inhibe* Panorama Editorial 2001
- Beneficios iso 9000 (2015) *Certificación iso 9001, gestión de calidad, iso 9000, ISO 001:2015, iso-cd-9001, nueva-iso-9001-2015, nueva-ISO-9001-version-2015*.
- Beneficios iso 9000 (2015) *certificación iso 9001, gestión de calidad, iso 9000, ISO 9001:2015, iso-cd-9001, nueva-iso-9001-2015, nueva-ISO-9001-version-2015*. En línea.
<https://calidadgestion.wordpress.com/2013/12/09/principios-de-gestion-de-la-calidad-en-iso-90012015/>.
- Cegarra, J (2012) *Los Métodos de Investigación*. Ediciones DFiaz de Santos.
- Gómez, L (1998) *Gestión de recursos humanos*. Editorial: PRENTICE HALL, Madrid
- Schuler, R. y Jacson (1987) *Vinculación de estrategias Competitivas con humanas prácticas de gestión de recursos*. El ejecutivo de la Academia de Administración.
- García, A (2013) *"Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel"*. Tulcan-Ecuador.
- Romero, N (2016) *Revista de Recursos Humanos*.
- Barbiero, Flury, Pagura, Quadlino, Ruggieri, (2005) *La Importancia De La Estadística En Estrategias De Mejora Continua De La Calidad*. La Metodología Seis Sigma.
<https://fcecon.unr.edu.ar/web-nueva/sites/default/files/u16/Decimocuartas/Barbiero,%20quadlino,%20ruggieri,%20flury,%20la%20importancia%20de%20la%20estadistica.pdf>

- Castillo, S. y Cabrerizo D. (2003) *Prácticas de Evaluación Educativa: Materiales e Instrumentos*. Pearson Educación. Recuperado de <http://ww2.educarchile.cl/Portal.Base/Web/VerContenido.aspx?GUID=beb453fe-c383-4f1e-9581-d35ccd112610&ID=217495>
- Contreras, J (2005) *Propuesta para diseñar clases con enfoque en desarrollo de competencias*. Universidad Técnica Federico Santa María. Chile.
- Chivenato, L.(2002) *Administración de recursos humanos*. Quinta edición .Mc Graw Hill, Bogotá Colombia
- Flores, G (2014). *Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 para mejorar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa CONSOLIDATED GROUP del Perú*.
- García, A (2013). *Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel*". Tulcan-Ecuador.
- Gómez- G. (1998). *Dirigir es educar*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Jensen, M.C. & Meckling, W.H. (1976). *Theory of the Firm;anagerial Behavior, Agency Costs, and Ownership Structure*. *Journal of Financial Economics*. No. 3 (4), pp. 305-360
- Lima, M. (2013) *Gestión de recursos humanos en los colegios privados del sector 090107 de la ciudad de Quetzaltenango*. iblio3.url.edu/2013/01/01/Lima-Maria.pdf.
- López, F.(1997) *La Gestión de la calidad en Educación*. Madrid, España: La Muralla.
- Mandujano, D.(2015) *Lineamientos para el diseño de un sistema de gestión de calidad total*. Universidad Particular Ricardo Palma. Tesis
- Molina, J (2012) *Características principales de los modelos retributivos en Recursos humanos*. Recuperado de

http://www.eoi.es/wiki/index.php/Caracter%C3%ADsticas_principales_de_lo_s_modelos_retributivos_en_Recursos_humanos

- Núñez, L. (2015) Un modelo de gestión de recursos humanos y rotación de personal de la empresa Caja Municipal de ahorro y crédito de Trujillo. Sede Chepén
- Pérez, P. (1999). *Retribución de altos directivos en empresas españolas: un enfoque de agencia*. Tesis doctoral. Universidad de Valladolid, Valladolid, España.
- Pimienta, J. (2012) *Estrategias de enseñanza aprendizaje. Primera edición*. Universidad de Oviedo, Universidad Complutense de Madrid. Pearson Education de México S.A.
- Romero, N. (2016) *Gestión de Recursos Humanos*.
- Saa, P. y García, J. (2000) *El valor estratégico de los recursos humanos según la visión de la empresa basada en los recursos*. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, Núm. 9 (2), pp. 97-116.
- Schuler, R. y Jackson, S. (1987) Vinculación de estrategias competitivas con humanos *Prácticas de gestión de recursos humanos*
- Stoney, J. (1995) Human resource management still marching on, or marching out? En J. Stoney (ed.) *Human resource management: a critical text* Routledge, 3-3
- Ugaz, L. (2012) *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*. Universidad Católica del Perú. Lima
- Vera, D. y Crossan, M. (2003). *Aprendizaje organizacional y gestión del conocimiento hacia un marco integrador*, pp. 122-142
- Villa B. y Velásquez, Z. (2009) La evaluación del desempeño un enfoque metodológico para su desarrollo. *Contribuciones a la economía*
- Villar, Gómez y Tejero (1997) *Cómo implantar y gestionar la calidad total*.

ANEXOS

ANEXO N° 01

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Distinguido colega se agradece por adelantado su participación voluntaria en la presente investigación titulada: “Plan basado en los principios de calidad para mejorar la gestión de recursos humanos en una Institución Educativa. Chepén, 2017” solicitándole, marcar la respuesta que consideres pertinente.

LEYENDA

5	4	3	2	1
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA

N°	Selección de las personas	Valoraciones				
		5	4	3	2	1
1	La convocatoria se difunde adecuadamente					
2	Se ejecuta de forma pertinente la publicación de las plazas vacantes en la institución.					
3	Se difunde de forma adecuada el concurso de la selección del personal.					
4	Se establece los criterios técnicos y procedimientos adecuados para la selección del personal.					
5	Se establece los procedimientos adecuados para la selección del personal.					
6	El comité de selección del personal es el adecuado.					
7	Se publica en los plazos establecidos el cronograma para la selección del personal					
Evaluación y control del desempeño		5	4	3	2	1
8	Se establecen de forma clara y concisa los criterios de evaluación.					
9	La evaluación aplicada es clara y precisa.					
10	se da cumplimiento a las normas establecidas para la evaluación					

11	Se aplica de forma pertinente el control (monitoreo) del desempeño docente.					
12	Se ejecuta periódicamente el control (monitoreo) del desempeño docente					
13	Se socializa los resultados de la evaluación docente, con el fin de mejorar la práctica pedagógica.					
14	La evaluación del desempeño, se da de forma transparente y clara.					
Sistema de retribución en función del desempeño individual del trabajador.		5	4	3	2	1
15	La remuneración percibida está en función a la condición (por escalas) en el que se encuentre docente o administrativo.					
16	La retribución va de acuerdo con el desempeño del trabajador					
17	A la retribución por el desempeño se da por medio de reconocimiento y status					
18	La retribución por el desempeño es netamente monetaria					
19	Recibe felicitaciones públicas de acuerdo a su labor realizada					
20	Recibe bonificaciones adicionales por algún logro destacado.					
21	Recibe beneficios como retribución por sus funciones					
Formación en función de las necesidades estratégicas de la empresa.		5	4	3	2	1
22	La institución le brinda capacitación pertinente de acuerdo con las normas actuales.					
23	La capacitación responde a las necesidades de la institución.					
24	La capacitación se la brinda la institución donde labora, de forma gratuita.					
25	La capacitación es brindada por una institución externa, la cual solventa con su propio peculio					
26	la capacitación responde a los objetivos que desea lograr la institución					
27	La capacitación recibida es aplicable para dar solución a las necesidades de la institución.					
28	La capacitación se brinda de forma constante.					

FICHA TÉCNICA

- 1) **Nombre** : Cuestionario Para Medir la Gestión de los Recursos Humanos
- 2) **Autor** : Br. Cubas Acosta, Freddy Alberto
- 3) **Administración** : Individual, colectiva y autoaplicable.
- 4) **Duración** : Variable (promedio 40 minutos).
- 5) **Aplicación** : Personal docente de Institución educativa pública "Zoila Hora de Robles"- Chepén
- 6) **Puntuación** : Calificación manual.

N°	DIMENSIÓN	ITEMS	Puntajes		
			Min		Max
1	Selección de las personas	1-7	7		35
2	Evaluación y control del desempeño	8-14	7		35
3	Sistema de retribución en función del desempeño individual del trabajador.	15-21	7		35
4	Formación en función de las necesidades estratégicas de la empresa.	22-28	7		35

7) **Distribución de ítems:**

8) **Validez:**

El presente instrumento se valida estadísticamente por Pearson y a través del juicio de expertos.

9) **Confiabilidad:**

Por consistencia interna a través de Alfa de Cronbach.

10) **Leyenda**

Para la puntuación se considera:

LEYENDA				
5	4	3	2	1

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
----------------	---------------------	----------------	-------------------	--------------

11) **Tabla de puntuación general:**

Escala	Mayor autonomía para gestionar los recursos humanos	Evaluar el desempeño de los docentes	Involucrar a los profesores con los resultados de sus estudiantes	Gestionar la convivencia y el clima organizacional	Total, general	
					Min	Max
DEFICIENTE	7-16	7-16	7-16	7-16	28	65
REGULAR	17-27	17-27	17-27	17-27	66	102
BUENO	28-35	28-35	28-35	28-35	103	140

ANEXO N° 2 PRETEST Y POSTEST DE GRUPO CONTROL Y EXPERIMENTAL

N°	SELECCIÓN DE LAS PERSONAS				EVALUACIÓN Y CONTROL DEL DESEMPEÑO				SISTEMA DE RETRIBUCIÓN DEL DESEMPEÑO				FORMACIÓN EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES ESTADÍSTICAS DE LA EMPRESA				GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS			
	Pretest		Postest		Pretest		Postest		Pretest		Postest		Pretest		Postest		Pretest		Postest	
	Ppto	Mval	Ppto	Mval	Ppto	Mval	Ppto	Mval	Ppto	Mval	Ppto	Mval	Ppto	Mval	Ppto	Mval	Ppto	Mval	Ppto	Mval
1	27	Buena	21	Buena	21	Buena	21	Buena	21	Buena	21	Buena	21	Buena	21	Buena	21	Buena	21	Buena
2	17	Deficiente	28	Buena	11	Deficiente	20	Buena	20	Deficiente	28	Buena	7	Deficiente	25	Regular	48	Deficiente	120	Buena
3	3	Deficiente	28	Buena	11	Deficiente	20	Buena	20	Deficiente	28	Buena	7	Deficiente	25	Regular	48	Deficiente	120	Buena
4	13	Deficiente	18	Buena	7	Deficiente	27	Regular	10	Deficiente	26	Buena	11	Deficiente	28	Buena	21	Deficiente	107	Buena
5	7	Deficiente	34	Buena	19	Regular	25	Buena	14	Deficiente	28	Buena	11	Deficiente	28	Buena	21	Deficiente	113	Buena
6	9	Deficiente	26	Buena	7	Deficiente	20	Buena	14	Deficiente	28	Buena	11	Deficiente	28	Buena	21	Deficiente	111	Buena
7	14	Deficiente	25	Regular	9	Deficiente	27	Regular	17	Regular	35	Buena	18	Regular	29	Buena	49	Deficiente	111	Buena
8	17	Deficiente	28	Buena	11	Deficiente	20	Buena	7	Deficiente	27	Regular	7	Deficiente	28	Buena	21	Deficiente	108	Buena
9	7	Deficiente	28	Buena	11	Deficiente	20	Buena	7	Deficiente	27	Regular	7	Deficiente	28	Buena	21	Deficiente	108	Buena
10	9	Deficiente	28	Buena	11	Deficiente	20	Buena	7	Deficiente	27	Regular	7	Deficiente	28	Buena	21	Deficiente	108	Buena
11	11	Deficiente	28	Buena	11	Deficiente	20	Buena	7	Deficiente	27	Regular	7	Deficiente	28	Buena	21	Deficiente	108	Buena
12	17	Deficiente	28	Buena	11	Deficiente	20	Buena	7	Deficiente	27	Regular	7	Deficiente	28	Buena	21	Deficiente	108	Buena
13	17	Deficiente	28	Buena	11	Deficiente	20	Buena	7	Deficiente	27	Regular	7	Deficiente	28	Buena	21	Deficiente	108	Buena
14	7	Deficiente	28	Buena	11	Deficiente	20	Buena	7	Deficiente	27	Regular	7	Deficiente	28	Buena	21	Deficiente	108	Buena
15	9	Deficiente	28	Buena	11	Deficiente	20	Buena	7	Deficiente	27	Regular	7	Deficiente	28	Buena	21	Deficiente	108	Buena
16	11	Deficiente	28	Buena	11	Deficiente	20	Buena	7	Deficiente	27	Regular	7	Deficiente	28	Buena	21	Deficiente	108	Buena
17	11	Deficiente	28	Buena	11	Deficiente	20	Buena	7	Deficiente	27	Regular	7	Deficiente	28	Buena	21	Deficiente	108	Buena
18	11	Deficiente	28	Buena	11	Deficiente	20	Buena	7	Deficiente	27	Regular	7	Deficiente	28	Buena	21	Deficiente	108	Buena
19	9	Deficiente	28	Buena	11	Deficiente	20	Buena	7	Deficiente	27	Regular	7	Deficiente	28	Buena	21	Deficiente	108	Buena
20	9	Deficiente	31	Buena	10	Deficiente	29	Buena	11	Deficiente	28	Buena	11	Deficiente	28	Buena	21	Deficiente	110	Buena
21	18.58	3.81	3.88	3.88	29.29	3.88	3.88	3.88	3.88	3.88	3.88	3.88	3.88	3.88	3.88	3.88	3.88	3.88	3.88	3.88
22	8.88	10.10	10.10	10.10	24.14	8.88	8.88	8.88	8.88	8.88	8.88	8.88	8.88	8.88	8.88	8.88	8.88	8.88	8.88	8.88
23	0.81	0.81	0.81	0.81	3.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81
CV	0.81	0.81	0.81	0.81	3.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81
CV	0.81	0.81	0.81	0.81	3.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81

7 18
17 22
28 35

7 18
17 22
28 35

7 18
17 22
28 35

7 18
17 22
28 35

7 18
17 22
28 35

7 18
17 22
28 35

7 18
17 22
28 35

ANEXO N° 3 VALIDACION DE EXPERTOS Y AIKEN

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez, Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de Gestión de recursos humanos. Agradezco anticipadamente su valiosa contribución.

I. DATOS PERSONALES (Por favor sírvase completar la información)

Nombres y apellidos: Lino Juan Quiroz Castro
Profesión: Licenciado en Educación
Grado académico: Maestría en Administración de la Educación
Gestión Educativa
Afilación institucional: _____
Área de experiencia profesional: Administración
Tiempo de experiencia profesional: 31 años

II. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre original: Cuestionario Gestión de recursos humanos
Autor: Fombrum (et al. 1984)
Adaptación peruana: Fredy Alberto Cubas Acosta (Chepén- Perú, 2017)
Método de evaluación: Individual-Colectiva
Población: Docentes de la institución educativa " Zoila Hora de Robles".
Duración: De 15 a 20 minutos.
Número de ítems: 28

III. BASE TEÓRICA DEL INSTRUMENTO

Gestión de Recursos Humanos es el conjunto de conocimientos, competencias y habilidades que posee toda persona y que lo pone de manifiesto al desarrollar una actividad en la empresa, otorgándole valor a la institución en relación al potencial que muestra día a día. (Gómez-Llera, 1998).


Es a partir de la década de los 80, se inicia una nueva concepción en gestión de los recursos humanos, así tenemos a: Fombrum, Tichy y Devanna (1984) quienes estructuraban el modelo emparejado aduciendo que la gestión de los empleados para la organización era considerada como un negocio. Visto de esta manera los trabajadores sumaban como un recurso más de la empresa, que al igual que cualquier herramienta tenía su fecha de caducidad y podía quedar fuera cuando está ya no la necesitara.

Cuarta Dimensión: Formación en función de las necesidades estratégicas de la empresa.

Objetivo de la dimensión:

Medir el nivel de búsqueda de estrategias en función de las necesidades estratégicas de la empresa.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o recomendaciones
La capacitación responde a las necesidades de la institución.	La institución le brinda capacitación pertinente de acuerdo con las normas actuales.	4	4	4	
	La capacitación responde a las necesidades de la institución..	4	4	4	
	La capacitación se brinda de forma constante.	4	4	4	
La capacitación es brindada por una institución externa, la cual solventa con su propio peculio.	La capacitación se la brinda la institución donde labora, de forma gratuita.	4	4	4	
	La capacitación es brindada por una institución externa, la cual solventa con su propio peculio.	4	4	3	
La capacitación responde a los objetivos que desea lograr la institución.	la capacitación responde a los objetivos que desea lograr la institución.	4	4	4	
	La capacitación recibida es aplicable para dar solución a las necesidades de la institución.	3	3	4	

Firma de evaluador: 

DNI: 06005595

Numero de colegiatura:

A01656634


Mg. Lina Juan Quiroz Castro
Administración de la Educación
A 01656634

APRECIACIONES U OBSERVACIONES GENERALES:

MATRIZ PARA VERIFICAR COHERENCIA ENTRE DIMENSIONES INDICADORES E ÍTEMS DE LOS INSTRUMENTOS

Gestión de los recursos humanos.

Problema	Hipótesis	Objetivo	Método	Variable	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCA	
										5	4
En qué medida la aplicación del plan basado en los principios de calidad mejorara el nivel de la gestión de recursos humanos de los docentes de la institución educativa N° 80830 "Zoila Robles" de la provincia de Chepén-2017?	Hi : La aplicación del plan basado en los principios de calidad mejora el nivel de la gestión de recursos humanos de la institución educativa N° 80830 "Zoila Robles" de la provincia de Chepén - 2017. H0 : La aplicación del plan basado en los principios de calidad no mejora el nivel de la	OBJETIVO GENERAL Determinar en qué medida la aplicación del plan basado en los principios de calidad mejorara el nivel de la gestión de recursos humanos de los docentes de la institución educativa N° 80830 "Zoila Robles" de la provincia de Chepén - 2017.	Diseño correlacional.	Gestión de los Recursos Humanos	Es el conjunto de conocimientos, competencias y habilidades que posee toda persona y que lo pone de manifiesto al desarrollar una actividad en la empresa, otorgándole valor a la institución en relación al potencial que muestra día a día. (Gómez-Llera, 1998).	Cuestionario para la gestión de recursos humanos, elaborado por el autor Freddy Cubas Acosta, con 4 dimensiones : Consta de 28 ítems , a los cuales se medirá con escala ordinal, con las valoraciones 5 SIEMPRE, 4 CASI SIEMPRE,3 A VECES ,2 CASI NUNCA, 1 NUNCA	Selección de las personas.	Se ejecuta de forma pertinente la publicación de las plazas vacantes en la institución.	La convocatoria se difunde adecuadamente.		
									Se ejecuta de forma pertinente la publicación de las plazas vacantes en la institución.		
									Se difunde de forma adecuada el concurso de la selección del personal.		
								Se establece los criterios técnicos y procedimientos adecuados para la selección del personal.	Las plazas que existen en la institución entran a concurso.		
									Se publica en los plazos establecidos el cronograma para la selección del personal		
								El comité de selección del personal es el adecuado.	Se establece los procedimientos adecuados para la selección del personal		
Evaluación y control del	Se establecen de forma clara y concisa los	Se establecen de forma clara y concisa los criterios de evaluación.									

gestión de recursos humanos de los docentes de la institución educativa N° 80830 "Zoila Hora de Robles" de la provincia de Chepén - 2017.						desempeño	criterios de evaluación.	La evaluación aplicada es clara y precisa.				
								La evaluación del desempeño se da de forma transparente y clara.				
								Se da cumplimiento a las normas establecidas para la evaluación.	se da cumplimiento a las normas establecidas para la evaluación			
									Se socializa los resultados de la evaluación docente, con el fin de mejorar la práctica pedagógica.			
								Se ejecuta periódicamente el control (monitoreo) del desempeño docente	Se aplica de forma pertinente el control (monitoreo) del desempeño docente.			
									Se ejecuta periódicamente el control (monitoreo) del desempeño docente.			
								Sistema de Retribución en Función del Desempeño o Individual del Trabajador.	La remuneración percibida está en función a la condición (por escalas) en el que se encuentre docente o administrativo.	La remuneración percibida está en función a la condición (por escalas) en el que se encuentre docente o administrativo.		
										A la retribución por el desempeño se da por medio de reconocimiento y status.		
								La retribución por el desempeño es netamente monetaria		La retribución va de acuerdo con el desempeño del trabajador		
										La retribución por el desempeño es netamente monetaria.		

V de Aiken para determinar validez de constructo basada en el contenido de la gestión de recursos humanos

Nota V=V de Aiken, IC Intervalo de confianza

V de Aiken para determinar validez de constructo basada en el contenido de la gestión de recursos humanos

Validez de Aiken según el criterio de CLARIDAD									
Dimensiones	Ítem	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	Total (S) Sumatoria de acuerdo	V. Aiken S/ (n (c-1))	Validez por ítems ESCALAS
Selección de las personas	1	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	2	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	3	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	4	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	5	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	6	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	7	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	8	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez

Evaluación y control del desempeño	9	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	10	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	11	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	12	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	13	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	14	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
Sistema de retribución en función del desempeño individual del trabajador	15	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	16	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	17	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	18	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	19	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	20	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
Formación en función de las necesidades estratégicas de la empresa.	21	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
					3				
	22	3	3	3		3	15	1,00	Fuerte validez
	23	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	24	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	25	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	26	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	27	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	28	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez

Total: Validez del instrumento ó índice general

15

1,00

Fuerte validez

Nota V=V de Aiken, IC Intervalo de confianza

Validez de Aiken según el criterio de COHERENCIA									
Dimensiones	Ítem	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	Total (S) Sumatoria de acuerdo	V. Aiken S/ (n (c-1))	Validez por ítems
									ESCALAS
Selección de las personas	1	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	2	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	3	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	4	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	5	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	6	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	7	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
Evaluación y control del desempeño	8	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	9	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	10	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	11	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	12	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	13	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez

	14	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	15	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	16	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	17	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
Sistema de retribución en función del desempeño individual del trabajador	18	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	19	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	20	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	21	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
					3				
	22	3	3	3		3	15	1,00	Fuerte validez
	23	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
Formación en función de las necesidades estratégicas de la empresa.	24	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	25	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	26	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	27	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	28	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
Total: Validez del instrumento ó índice general							15	1,00	Fuerte validez

Validez de Aiken según el criterio de COHERENCIA									
Dimensiones	Ítem	JUEZ	JUEZ	JUEZ	JUEZ	JUEZ	Total (S)	V.	Validez por ítems
		1	2	3	4	5	Sumatoria de acuerdo	Aiken S/ (n (c-1))	
Selección de las personas	1	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	2	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	3	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	4	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	5	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	6	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	7	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
Evaluación y control del desempeño	8	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	9	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	10	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	11	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	12	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	13	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	14	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez

Sistema de retribución en función del desempeño individual del trabajador	15	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	16	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	17	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	18	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	19	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	20	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	21	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
3									
Formación en función de las necesidades estratégicas de la empresa.	22	3	3	3		3	15	1,00	Fuerte validez
	23	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	24	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	25	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	26	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	27	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
	28	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validez
Total: Validez del instrumento ó índice general							15	1,00	Fuerte validez

**SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN
DE PROYECTO DE INVESTIGACION.**

**SEÑORITA DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°80830-CHEPÉN-CHEPÉN-LA
LIBERTAD.**

FREDDY ALBERTO CUBAS ACOSTA, identificado con DNI N°09456563, con domicilio en Mz E Lote 19 Urb. Palma Bella, distrito de Chepén, Provincia de Chepén, Departamento de La Libertad, con el debido respeto me presento ante Ud. para expresarle:

Que, habiendo elaborado mi proyecto: **“Plan basado en los principios de calidad para mejorar la gestión de recursos humanos en la Institución Educativa N° 80830 Zoila Hora de Robles Chepén- 2017.**

con la finalidad de obtener el grado de **Magister en Administración de la Educación**, solicito su autorización para la aplicación de los instrumentos como el pre-test y el desarrollo del programa y posteriormente el pos-test, a los docentes seleccionados, personal directivo, jerárquico y administrativo como la muestra de la institución educativa que usted se honra en dirigir.

Por tanto:

Espero acceda a mi petición por ser de justicia.

Chepén, 15 setiembre de 2017

FREDDY ALBERTO CUBAS ACOSTA
DNI N° 09456563





PERÚ

Ministerio
de Educación



INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°80830
"ZOILA HORA DE ROBLES"
CHEPÉN – LA LIBERTAD

"Año del Buen servicio al ciudadano"

AUTORIZACIÓN

LA DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 80830 "ZOILA HORA DE ROBLES DE CHEPÉN, CHEPÉN, LA LIBERTAD, QUIEN AL FINAL SUSCRIBE

AUTORIZA:

Al docente **FREDDY ALBERTO CUBAS ACOSTA**, identificado con DNI N° 09456563, para que realice la aplicación del proyecto de tesis denominado: "**Plan basado en los principios de calidad para mejorar la gestión de recursos humanos en la Institución Educativa N° 80830 Zoila Hora de Robles. Chepén- 2017.**"

Trabajo que deberá realizar a partir del 02 de octubre hasta el 28 de diciembre del presente año.

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Chepén, 02 de octubre de 2017



C. Valera
Dra. Carmen M. Valera Custodio

