



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Programa de gestión del talento humano para elevar la calidad
de servicio en la institución educativa San José. Pacasmayo-
2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTOR

Br. Jenny Mardely Namó Rivera

ASESOR

Dra. Lidia Elena Carranza Acuña

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACION

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE (A)

SECRETARIO (A)

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi hija Alessandra por ser mi motivación constante para cada día ser mejor persona e ir logrando mis metas trazadas con el propósito de tener un futuro mejor, a mis padres por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, por sus consejos, por los valores que me inculcaron y sobre todo por el gran amor que siempre me dieron, a mis hermanos por su permanente apoyo, cariño y comprensión.

JENNY

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por haberme otorgado la vida, por guiarme, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta meta trazada.

A mi madre por ser un ejemplo a seguir, por ayudarme y apoyarme, por su infinito amor, apoyo moral y espiritual.

A mi padre por con sus consejos por su ejemplo de perseverancia, rectitud, integridad, ética y coraje para conseguir mis objetivos.

A mi hija por todo el amor que me brindas y hacer de mí una persona feliz.

A mis hermanos y mi hermana por la paciencia que me han tenido, por estar presentes en cada momento de tristeza y felicidad.

Agradezco a los excelentes profesores del programa de maestría, a todas las personas que compartieron sus conocimientos conmigo para hacer posible la culminación de este trabajo.

Gracias a todas las personas de la UCV por su atención y amabilidad.

A mis compañeros, por todos los buenos y malos momentos que compartimos juntos.

Gracias a todas las personas que me ayudaron directa e indirectamente en la realización de esta tesis.

JENNY

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Namó Rivera Jenny Mardely, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 19255860, con la tesis titulada *Programa de gestión del talento humano para elevar la calidad de servicio en la institución educativa San José. Pacasmayo- 2017*, con 92 folios.

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 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 mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chepén, enero del 2018

Br. Namó Rivera, Jenny Mardely
DNI: 19255860

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada *Programa de gestión del talento humano para elevar la calidad de servicio en la institución educativa San José. Pacasmayo – 2017*. La investigación que consta de 06 capítulos: Capítulo I Introducción; capítulo II Método; capítulo III Resultados; Capítulo IV Discusión; Capítulo V Conclusiones y Capítulo VI Recomendaciones, con la finalidad de determinar la influencia del programa de gestión del talento humano en la calidad de servicio en la institución educativa San José de Pacasmayo, en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Maestro en Administración de la Educación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

LA AUTORA

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	¡Error! Marcador no definido.
I. INTRODUCCION.....	11
1.1. Realidad problemática:.....	11
1.2. Trabajos previos:.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema:.....	15
1.4. Formulación del problema:.....	31
1.5. Justificación del estudio	31
1.6. Hipótesis:.....	32
1.7. Objetivos:	32
II. MÉTODO	33
III. RESULTADOS:	42
ANEXOS	

RESUMEN

La presente investigación se realizó con la finalidad de determinar en qué medida el programa basado en la gestión del talento humano eleva la calidad de servicio de la institución educativa “San José” de Pacasmayo, 2017 , donde se comprobó la siguiente hipótesis: El programa basado en la gestión del talento humano influye significativamente en la calidad de servicio de la institución educativa mencionada.

El método utilizado fue el hipotético deductivo , con enfoque cuantitativo y diseño preexperimental con pre y post test, la población muestral considerada para la investigación estuvo conformada por 28 trabajadores de la institución educativa. El trabajo de recolección de datos realizado consistió en aplicar el pre test o prueba de entrada, mediante una escala para la calidad de servicio adaptado por la investigadora y validado por 05 expertos y la validez de Aiken (0,99), seguidamente la aplicación de 12 sesiones basados en la gestión del talento humano, posteriormente se aplicó el post test o prueba de salida para luego tratar los datos recogidos con la estadística inferencial y la prueba t de Student como prueba estadística de verificación de hipótesis. Los resultados muestran que la variable independiente es favorable para elevar el nivel de la calidad de servicio de manera significativa, observándose que en el pre test el 100% obtuvo el nivel regular y en el post test el 7% de los participantes obtuvieron el nivel regular en cuanto a la calidad del servicio, en tanto el 93% obtuvo el nivel bueno, determinándose que la calidad del servicio en la institución educativa “San José” de Pacasmayo, se ubica en el nivel bueno, por lo que se rechazó la hipótesis de igualdad de medias y se concluye que, considerando las características de la investigación y de la muestra de estudio, el programa basado en la gestión del talento humano elevó significativamente en la calidad de servicio de la institución educativa San José de Pacasmayo.

Palabras claves: Programa, talento humano, calidad de servicio.

ABSTRACT

The present investigation was carried out in order to determine to what extent the program based on the management of human talent increases the quality of service of the educational institution "San José" of Pacasmayo, 2017, where the following hypothesis was proved: based on the management of human talent significantly influences the quality of service of the aforementioned educational institution.

The method used was the hypothetical deductive, with a quantitative approach and pre-experimental design with pre- and post-test, the sample population considered for the research was made up of 28 workers from the educational institution. The data collection work consisted of applying the pre-test or entrance test, using a scale for the quality of service adapted by the researcher and validated by 05 experts and the validity of Aiken (0.99), followed by the application of 12 sessions based on the management of human talent, subsequently the post test or exit test was applied to then treat the data collected with inferential statistics and the Student's t test as a statistical test of hypothesis verification. The results show that the independent variable is favorable to raise the level of quality of service significantly, observing that in the pretest 100% obtained the regular level and in the post test 7% of the participants obtained the regular level in terms of the quality of the service, while 93% obtained the good level, determining that the quality of the service in the educational institution "San José" of Pacasmayo, is located at the good level, reason why the hypothesis of equality of means and it is concluded that, considering the characteristics of the research and the study sample, the program based on the management of human talent significantly increased the quality of service of the educational institution San José de Pacasmayo.

Keywords: Program, human talent, quality of service.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática:

El talento humano es un tema con un tratamiento especial en los últimos años a nivel mundial, por cuanto su importancia para el desarrollo de las organizaciones es de vital importancia, surge como una alternativa para mejorar la calidad y productividad de las organizaciones.

En los Estados Unidos, organizaciones, establecimientos y una amplia gama de oficinas o instituciones en el mundo de los negocios; así como en diferentes campos, por ejemplo, los instructivos, los juegos, requieren y están en una búsqueda perpetua de personas con capacidad de ser partícipes de sus actividades, ya que sólo estos tipos de personas son aquellos que pueden ofrecer los atributos vitales para la ejecución competente de diligencias específicas dentro de las asociaciones, que son importantes para el éxito o el normal funcionamiento de la mismas, es decir son importantes para la calidad del servicio que se oferta (Chiavenato, 2009).

En Finlandia, según el ministerio de educación y ciencia (2016) el éxito de su régimen educativo y la calidad del servicio educativo, se basa justamente, en la elección de docentes con habilidades para la gestión del talento humano, por ello el 96% de los docentes, de este país, demuestran altos índices en la gestión del talento en sus aulas e instituciones educativas y el 4% restante se encuentran en un proceso de capacitación constante para lograr las metas requeridas.

En Colombia la gestión del talento humano fue una reforma significativa en las instituciones educativas, especialmente en la educación y el deporte, para garantizar la calidad del servicio educativo. Por ello se observa que el nivel educativo de los aprendizajes ha incrementado en un 16% a nivel de Latinoamérica, sin embargo en cuanto a disciplinas deportivas, Colombia se ha convertido en una potencia sudamericana, en las diferentes disciplinas, por

lo que se puede afirmar que el talento humano es potencialmente importante y la calidad de servicio presenta un alto nivel de competitividad (Organización de las naciones unidas para la educación, la ciencia y la cultura, 2016).

En el Perú, la gestión del talento humano es un tema en desarrollo y la calidad del servicio también, puesto que en los últimos tiempos, específicamente en las dos últimas gestiones educativas nacionales, se ha dado la relevancia adecuada a este tema. Una problemática importante es la resistencia de los trabajadores de la educación para el cambio, donde el incumplimiento de la carga horaria, por parte de los docentes, significa una falta a sus funciones, siendo modificación de esta problemática, una de las metas a cumplir por el gobierno en turno (Ministerio de educación, 2016).

En la institución educativa “San José” de Pacasmayo, se observan deficiencias en la calidad de servicio, también la atención a los padres de familia está ligado a quejas constantes sobre el desempeño de las funciones, por ello según la última Prueba ECE (2017) el nivel de los estudiantes se halla en inicio (40%) y en proceso (42%) por lo que se observa debilidades en el servicio educativo que la institución oferta, además la imagen institucional se encuentra disminuida debido a estos problemas, evidenciados en el Proyecto Educativo Institucional (2017) haciéndose pertinente atender esta problemática con el propósito de optimizar el proceso educativo, para lo cual se planteó un programa basado en la gestión del talento humano con el objetivo de determinar en qué medida éste eleva la calidad de servicio en la institución educativa .

1.2. Trabajos previos:

Internacional:

En el ámbito internacional se cita a Cotorett y Martínez (2014) en su tesis cuyo objetivo fue determinar la influencia del diseño de un sistema de información basado en un entorno web en la calidad de servicio en la Universidad de

oriente, núcleo Anzoátegui, Barcelona – España; consideró una investigación pre experimental y una escala tipo Likert como instrumento aplicado a una muestra de 60 participantes, donde concluye que la utilización de la nueva tendencia de modelado Web, WebML (Lenguaje de Modelado Web), elevó el nivel de la calidad de servicio de la institución, proporcionando un manejo práctico, sencillo y claro de la metodología de enseñanza. Además permitió observar mejor el desempeño de los docentes.

Valderrama (2013) elaboró la tesis cuyo objetivo fue determinar la influencia de una propuesta de un modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio en docentes de la Universidad de Antioquia, Colombia, aplicó una investigación pre experimental en una muestra de 30 docentes, concluye que para lograr la eficiencia en el desempeño de los docentes, el procedimiento de un dominio institucional donde las correspondencias entre los clientes del marco son vistos como deben ser recordados y claros, ya que organizar el trabajo y la probabilidad de llegar a los datos desde cualquier lugar son críticos. Otro punto que no puede ser ignorado es el nivel de preparación para todos los profesores requeridos; en este sentido, esto garantiza la calidad del servicio que se oferta y optimiza el proceso de ejecución académica de los mismos.

Rivadeneira (2014) en su tesis cuyo objetivo fue determinar la influencia de un sistema de gestión del talento humano en el área de admisión de evaluación y control de estudios del Instituto Universitario Adventista de Venezuela, aplicó una investigación cuasi experimental y una ficha para la evaluación y control de estudios en una muestra de 25 participantes. Llama la atención que el marco de administración de la capacidad humana expuesto por los detalles especializados y las necesidades de la oficina de la afirmación para la evaluación y el control de las investigaciones del Instituto Universitario Adventista de Venezuela, apoyó el cambio de la naturaleza administrativa de esta división de confirmación de evaluación y control de estudios.

Nacional

Correa y Guzmán (2013) en su tesis cuyo objetivo fue identificar el nivel de injerencia de un sistema de información integrado en la calidad del servicio en docentes, aplicó una investigación pre experimental, una escala de Likert y una muestra de 28 participantes, concluyó que el desarrollo de un sistema integrado de apoyo al mejoramiento de la calidad de servicio en los docentes participantes, permitió la aplicación de las labores técnico pedagógicas en un plazo significativamente menor al que se obtenía, aprovechando el tiempo para la atención individualizada de alumnos que requieran la misma.

Quiroz y Puscán (2016) en su tesis cuyo objetivo fue determinar en qué medida influye un taller basado en la gestión del talento humano en la gestión de la información en la biblioteca central de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, en Lambayeque, aplicó una investigación pre experimental, utilizando un cuestionario como instrumento en una población muestral de 22 participantes, concluyendo que el taller basado en la gestión del talento humano influyó significativamente en la calidad del servicio de la biblioteca central aumentando su esfera de atención y la calidad de la misma.

Núñez (2015) ejecutó en Chiclayo una investigación relacionada con la aplicación de la gestión del talento humano para mejorar la cultura organizacional en docentes, aplicó una investigación pre experimental en una muestra de 16 docentes, concluyendo que la gestión del talento humano permite mejorar sosteniblemente la calidad educativa en la institución, donde los docentes son actores importantísimos para este fin, esta desorganización amenoró en un 80% y la producción efectiva del docente aumentó en un 12% lo que menora la cantidad de incidencias (tardanzas, jornadas incompletas e inasistencias).

Regional y/o local

Vásquez y Mio (2013) aplicaron una tesis en instituciones educativas privadas de Chepén sobre la relación entre la naturaleza de la administración y la calidad del servicio educativo, a partir de la impresión del alumno, en las áreas de la aritmética y las ciencias, concluyendo que hay una correlación inmediata entre la naturaleza de la administración y la ejecución escolar en donde la visión positiva de los estudiantes sobre la administración instructiva se relacionan con la práctica de la enseñanza. El nivel de relación entre la naturaleza de la administración y la calidad del servicio educativo según la escala de Pearson es 0, 821, lo cual es ideal.

Castañeda y Torres (2014) en Trujillo, su tesis cuyo objetivo fue determinar la influencia de la comunicación pragmática en la calidad de servicio en la institución educativa Champagnat, aplicando una investigación pre experimental y una escala para la calidad del servicio como instrumento en una muestra de 32 docentes seleccionados al azar, concluye que la implementación de la propuesta basada en la comunicación pragmática permite un mejoramiento significativo en la calidad de servicio de los docentes.

1.3. Teorías relacionadas al tema:

1.3.1. Calidad de servicio:

Definición

Es un concepto que deriva de la propia definición de calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o también se define como aptitud de uso (Fernández, 1991).

En cuanto al significado de calidad de servicio, se cuenta con el aporte de Fernández (1991) que considera que para incorporar el significado de calidad

es importante tener en cuenta los factores que lo acompañan: Compromiso con la administración y la autoridad, reuniones de cambio persistentes, familiaridad con la calidad y la estimación de la administración, los marcos de pensamiento crítico, la preparación y la instrucción, los procedimientos claros de cambio y los destinos, el reconocimiento de la función admirablemente realizada, la concentración en las necesidades del cliente, la organización clave, la expansión de la estima, la aversión en contraposición a la enmienda, la correspondencia en contraposición a los datos, el esquema de enfoques de valor y formas adecuadas a ellos, los marcos de revisión de calidad, el marco humano y la situación del mercado.

Considerando lo que se ha señalado, según Müller (1999) la calidad es el cumplimiento de los deseos del cliente, a menor costo, con la seguridad de un artículo o administración libre de deformidades que se ajusta a determinaciones específicas.

De la misma manera, como lo indica la Real Academia Española de Lengua (2012) calidad es la propiedad o conjunto de propiedades características de algo, lo que permite juzgar su estima, por lo que podemos presumir que la calidad alude a la estimación de un decente o administración que satisface los deseos del cliente, pagando poco respecto al costo que tiene.

La idea de administración según la Real Academia Española de la Lengua (2012) es el arreglo humano que satisface alguna necesidad social y que no comprende en la creación de mercancía material. Así nos imaginamos la administración como una acción monetaria que presta un impalpable decente para reaccionar o satisfacer al menos una necesidad de los clientes.

Desde este punto de vista, la naturaleza de la administración, según Desatnick (1989) es la disposición de las ventajas que el cliente espera; sin perjuicio del objeto o administración esencial, por el valor, imagen y notoriedad del mismo.

Por otra parte, Colunga (1995) muestra que la naturaleza de la administración es el trabajo que mejoró la situación de otros trabajadores competentes; Así mismo Crosby (1988) por su parte, plantea que es la disposición de ejercicios, acercados que se ofrecen disponibles para ser comprados o que se proporcionan en relación con ofertas.

Mientras que Anda (1995) sostiene que la naturaleza de la administración es cualquier movimiento o ventaja que una reunión ofrece a otra; son básicamente evasivas y no ofrecen ascenso a la responsabilidad de su generación, podría estar conectada a un elemento tangible.

Para el autor, todos los clientes evalúan la administración que obtenemos a través del total de las evaluaciones que hacemos a cinco variables únicas: componentes sustanciales, satisfacción de la garantía, estado de ánimo de beneficio, capacidad del personal y compasión.

También es esencial citar a Bolaños (2005) quien llama la atención sobre esa naturaleza de la administración que consiste en cumplir, según lo indicado por las necesidades de cada usuario, las diversas necesidades que tienen y por las que hemos sido empleados. La calidad se logra a través de todo el procedimiento de adquisición, operación y evaluación de las administraciones que transmitimos. El nivel de cumplimiento que el cliente encuentra para cada una de las actividades en las que el mantenimiento se compone en sus niveles distintivos y extensión.

Dimensiones:

Bolaños (2005) sostiene que las **dimensiones de la calidad del servicio** se encuentran en la satisfacción o conformidad del cliente, en base a la observación que éste realiza del servicio, considerando tres factores: cumplimiento de funciones, eficiencia en el servicio, y capacidad de servicio.

Así cada usuario compara si el precio pagado, realmente es compensado por el producto recibido.

Chiavenato (2009) refiere que la dimensión **organización de los recursos humanos** es un campo excepcionalmente delicado para la mentalidad en las asociaciones. Se basa en las posibilidades y las circunstancias debido a varios puntos de vista, como una cultura que solicitamos en cada asociación.

La organización de los recursos humanos incluye capacidades distintivas desde el primer punto de partida hasta el final de la relación de trabajo: reclutar y elegir a la facultad, mantener la relación de negocios / autoridad dentro de las normas actuales de la nación, el personal, sus profesiones y evaluar su ejecución, la pantalla de la paga adecuada, la limpieza y el bienestar del trabajador y cuando es vital, expulsar a los representantes.

La **segunda dimensión** se refiere a la **selección de personal**, definida por Chiavenato (2002) como un procedimiento por el cual una asociación navega entre un resumen de esperanzas la persona que mejor cumple los criterios requeridos para llenar la posición accesible, teniendo en cuenta las situaciones económicas actuales.

El autor lo caracteriza como una técnica especializada lógico para descubrir al individuo que satisface las necesidades, capacidades, aprendizajes, conocimientos y cualidades diferentes para cubrir el empleo.

La **tercera dimensión** se refiere a la **capacitación y desarrollo**, es estimular las características individuales de los representantes por lo que, las mejoras que se completan buscan una mayor rentabilidad en la asociación. Para que los trabajadores prevalezcan dentro de la asociación, deben ser preparados y creados en la mejor innovación de la clase y habilidades importantes para desempeñar sus capacidades presentes y futuras. Para ello, los expertos en

administración de recursos humanos deben conocer las estrategias para los adultos, relacionar la preparación con las motivaciones detrás de la asociación y evaluar los resultados.

Administración de los recursos humanos: La administración de recursos humanos es la técnica de organizar el personal que integra una empresa con el fin de reclutarlo, ordenarlo, motivarlo, redistribuirlo y capacitarlo, para mejorar su eficiencia sintiéndose parte del emprendimiento que integra, y que a través de la empresa que es un poco suya, hallará la satisfacción de sus metas personales (Chiavenato, 2009).

En general existe en las empresas un área dedicada a la administración de los recursos humanos o gestión de recursos humanos, integrada por personal idóneo, que comienzan su función con la selección del personal, previo planeamiento de lo requerido según las necesidades empresariales. Se deben diseñar los puestos de trabajo para luego realizar el reclutamiento, identificando los candidatos más adecuados y calificados para el cargo en cuestión.

Selección de personal: Es una técnica que los expertos en relaciones humanas utilizan para seleccionar personal cuando su objetivo es encontrar profesionales que además de una formación y experiencia adecuadas posean unas competencias concretas predeterminadas por la empresa que ofrece el empleo (Chiavenato, 2009).

Capacitación y desarrollo: Conjunto de actividades cuyo objetivo es mejorar el rendimiento actual y/o futuro, aumentando su capacidad a través de la modificación y potenciación de conocimientos, habilidades y actitudes (Chiavenato, 2009).

Sobre las consideraciones morales de beneficio de valor, Juran (2010) aclara que una administración de calidad que entra en conflicto con los estándares morales de la población en general no es concebible. Las organizaciones deben avanzar y mantener un enfoque de calidad a la luz de las normas y los valores morales.

De lo anterior se puede afirmar que existe la necesidad de considerar con mayor incidencia la perspectiva moral, es decir, las cualidades y estándares que son apropiados para la práctica laboral cuando necesitamos dar una administración de calidad, los fundamentos de que el fin no legitima los métodos, aún a pesar de lo que podría esperarse, reflejan que los métodos que usamos para lograr la naturaleza de nuestra administración deben ser predecibles con las cualidades y estándares morales de la sociedad que nos rodea.

Calidad del servicio educativo:

Senlle y Gutiérrez (2005) certifican que cuando el tema del que se habla es la calidad, de vez en cuando terminaremos muy lejos de las entradas de un argumento civil, y cuando hablamos de calidad en la instrucción, la deliberación abierta indudablemente debe ser mejorada. Es real que esto ocurra sobre la base de que este tema está teñido de una alta proporción de subjetividad, y si no, solo consideramos caracterizar los criterios de valor para el beneficiario de la capacitación. En el caso de que nos elevemos por encima del suplente, hacia su gente y abordemos lo que es una instrucción de calidad para los tutores de los estudiantes y padres de capacitación tecnológica, podemos encontrar soluciones como estas:

Un entrenamiento de calidad será el que familiarice a mis jóvenes con información lógica.

Para otros, será el que les permitirá a lo largo de estas líneas adquirir efectivo.

Otros indicarán: será el que te muestre para utilizar los datos.

Para otros, será el que dará forma a su personaje.

O, por otro lado, el que los entrena en aptitudes y capacidades para habilidades específicas.

Además, tal vez para otros, será un entrenamiento de calidad que construya tus cualidades.

Teoría de la calidad del servicio (Albretch y Carlzon, 1975)

K. Albretch, nació en Alemania el 20 de febrero de 1920, consultor de gestión y futurista, ha trabajado en diversos tipos de organizaciones empresariales en todo el mundo. Por otra parte, Karlzon nació en Suecia el 25 de junio de 1941 graduado en escuela de economía y con maestría en administración, reconocido como un especialista de calidad más importante en el área de servicios.

Estos autores centran su teoría en vender al cliente lo que realmente desea, comprar.

Su metodología la basan en los siguientes principios a saber:

Manejar la libreta de calificaciones del cliente

Reconocer al cliente

Hablar frente a frente

Manejar las encuestas centradas en el ¿Cuándo?, ¿Por qué? Y ¿Cómo?

Analizar la información

Hacer propuestas

Cerrar el ciclo.

Albretch aporta al servicio el modelo de los triángulos internos y externos, donde se fundamenta la teoría del servicio. Estos muestran los elementos clave de la administración de los servicios y la interrelación de los mismos.

En la parte superior del triángulo está la estrategia del servicio, la cual está determinada por la enunciación de Estándares de servicio, y la descripción de funciones del personal del servicio. Tanto los estándares y la descripción de funciones juegan un papel importantísimo en el proceso de evaluación de desempeño de los empleados. Al lado derecho del triángulo se presenta la gente que da los servicios, esto incluye los empleados de primera línea, el personal secundario que puede o no tener contacto con el cliente y la persona gerencial, que supervisa la entera operación del servicio. La parte izquierda del triángulo gráfica el sistema que permite al personal dar el servicio al cliente

En cuanto a la medición de la calidad en un servicio educativo, tenemos los siguientes:

Modelo de las deficiencias (SERVQUAL) Este modelo fue propuesto por Parasaraman, Zeithaml y Berry (1988) en el cual la naturaleza de la administración se caracteriza como un elemento de la disparidad entre las suposiciones de los compradores acerca de la administración que recibirán y su visión de la administración realmente dada por los compradores. Los creadores recomiendan que disminuir o eliminar esta distinción, llamada GAP 5, dependa así de la administración competente por parte de la organización administrativa de cuatro insuficiencias o disparidades diferentes.

Estándares ISO 9001, según ISO, establece que: El grupo de normas ISO 9000 es un arreglo de directrices de valor creado por la Organización Internacional de Normalización (ISO) que se puede conectar en una asociación (organización de generación, organización de beneficios, administración abierta). Su uso en estas asociaciones, a pesar de que incluye trabajo extremo, ofrece una cantidad sustancial de puntos de interés para sus organizaciones. Los principales beneficios son: Reducción de los despidos y ocurrencias en la disposición de creación o administración, incremento en la

rentabilidad, un sentido del deber más prominente con respecto a los requisitos previos del cliente y el cambio incesante.

El grupo de medidores se presentó sin precedente para 1987 bajo la premisa de un estándar británico (BS), y se amplió principalmente a partir de su variante de 1994. Al recargar la concentración, más situada para la administración del proceso, la adaptación se distribuyó en 2000. Después de incorporar en las últimas elucidaciones y actualizaciones, se ha llegado al estándar actual, ISO 9001: 2008.

El estándar principal de la familia es: ISO 9001: 2008 - Sistemas de gestión de calidad - Requisitos. Además, otro estándar tiene autoridad sobre el anterior: ISO 9004: 2009 - Gestión para el logro sostenido de una asociación. Concéntrese en la administración de calidad. Se dice que el marco de calidad debe demostrar que la asociación puede: Proporcionar un elemento o administración que satisfaga confiablemente las necesidades de los clientes y los controles relacionados además lograr la lealtad del consumidor a través de la utilización convincente del marco, incluida la anticipación de no - congruencias y el procedimiento de cambio constante.

El modelo del marco de calidad consta de 4 reglas que se pueden ensamblar en cuatro subsistemas de administración de calidad inteligente que deben controlarse en la asociación: obligación de la administración; administración de activos; reconocimiento del artículo o administración; medición, examen y cambio.

El estándar ISO 9001 creado por la Organización Internacional para la Estandarización determina los requisitos previos para un marco de administración de calidad que puede ser utilizado para la aplicación interior por asociaciones, para afirmación o para fines legalmente vinculantes.

La adaptación actual de ISO 9001 data de noviembre de 2008, por lo que se comunica como ISO 9001: 2008 y está organizada en 8 secciones:

Cap.1 a 3: Pautas y representaciones generales, no se expresa ningún requisito previo.

Cap.4 Marco de gestión: contiene los requisitos previos generales y las necesidades para tratar la documentación.

Parte 5 Responsabilidades de gestión: contiene los requisitos previos que debe cumplir la administración de la asociación, por ejemplo, caracterizar la estrategia, garantizar que los deberes y los especialistas se caractericen, respaldar los objetivos, el sentido del deber de la administración con respecto a la calidad, etc.

Cap.6 Administración de recursos: El estándar reconoce 3 tipos de activos en los cuales se debe realizar una mudanza: recursos humanos, marco y lugar de trabajo. Aquí se contienen las necesidades solicitadas en su administración.

Cap 7 Realización del artículo: aquí se incluyen los requisitos previos absolutamente lucrativos, desde la consideración con respecto al cliente, hasta la transferencia del artículo o la administración.

Cap 8 Medición, investigación y cambio: estos son los requisitos previos para los procedimientos que recopilan datos, los examinan y actúan según sea necesario. El objetivo es mejorar de forma persistente la capacidad de la asociación para suministrar artículos que satisfagan las necesidades. El objetivo expresado en el Estándar es que la asociación busque perseverancia la lealtad del consumidor a través de la consistencia con las necesidades.

1.3.2. Gestión del talento humano:

Definición:

Según Coronel (2010) la gestión del talento mejora de la capacidad humana se ha desarrollado a medida que la globalización propulsa, buscando y agregando encuentros que están mejorando a la disposición de un arreglo de información que ayuda a los individuos que dirigen al personal, para hacerlo más productivo y viable.

Para Coronel (2010) la Administración de Talento Humano comprende organizar, ordenar, crear y organizar sistemas de control, aptos para avanzar en la ejecución del personal productivo, al mismo tiempo que habilita la capacidad humana sólo en los expertos y financieros, social, visitante y juegos, porque son una pieza de su vida, tendrán una ejecución superior ya que un representante que se siente tranquilo en su lugar de trabajo trabajará una tonelada mejor con una impresionante naturaleza del trabajo.

En este sentido, la capacidad humana es la capacidad del individuo que inteligentemente comprende y ve cómo abordar las cuestiones en una ocupación dada, esperando que sus capacidades (aptitudes, aprendizaje y estados de la mente) habilidades, encuentros y aptitudes, estas capacidades son ganancias con la preparación, la formación y la experiencia de cada uno y que lo hacen posiblemente beneficioso. Este es el interés de la organización en preparar al personal como una forma de lograr el objetivo general de expandir la rentabilidad (Coronel, 2010).

Del mismo modo, Chiavenato (2009) caracteriza la administración de la capacidad humana como la disposición de enfoques y prácticas importantes para coordinar partes de posiciones administrativas identificadas con individuos o bienes, incluyendo el alistamiento, la elección, la preparación, los premios y la evaluación de la ejecución.

Asimismo, Vásquez (2008) afirma que la administración de la capacidad humana es un desarrollo que depende menos de los niveles de liderazgo, demandas y solicitudes. Aclaró la importancia de una ayuda de la asociación donde se deriva para delinear un movimiento de medidas, por ejemplo, el compromiso de los especialistas, con los objetivos de los negocios, la oferta de salarios. Depende de la productividad de cada profesional, tratamiento sensato y preparación experta.

Mora (2012) subraya que la organización del límite humano es un artilugio clave y esencial para enfrentar los nuevos desafíos limitados por la naturaleza. Está progresando en el nivel de significancia de las habilidades individuales como lo muestran las necesidades operativas, donde el cambio y la administración del límite de la población como regla está garantizado "de lo que saben cómo hacer" o lo que podrían hacer.

Dimensiones:

Cumplimiento de funciones: El cumplimiento es una cuestión que se encuentra presente en casi todos los órdenes de la vida, en el laboral, en el personal, en el social, en lo político, en el mundo de los negocios, entre otros, porque siempre, independientemente de sujetos, objetos y circunstancias, aparecerá este tema. En tanto, en el ámbito laboral, el cumplimiento resulta ser una condición sin condiciones a la hora de querer triunfar o permanecer en un determinado puesto.

Eficiencia en el servicio: Habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. El concepto también suele ser equiparado con el de fortaleza o el de acción. La eficiencia en el servicio, por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor

tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.

Capacidad de servicio: Es habilidad para mantener contentos a los clientes; es la clave para asegurar que los clientes actuales no se conviertan en clientes pasados. El no poder cumplir con los plazos o hacer caso omiso a las preguntas puede aumentar la insatisfacción del cliente con la empresa y estimularlos a investigar los servicios de los competidores. Cuando la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, se tiene que las oportunidades de servir a los clientes aumentarán, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán.

Programa

Definición:

Viene a ser un conjunto de actividades, basadas en la capacidad o talento humano, que se orientan a mejorar el desempeño de las funciones de trabajadores en determinadas organizaciones o instituciones, mejorando, así, la calidad del servicio que se oferta (Chiavenato, 2009).

Programa basado en la gestión del talento humano:

Es innovador y considera en su estructura estrategias derivadas de la gestión del talento humano.

Importancia:

Este programa es importante por cuanto pretende mejorar la calidad del servicio en una institución educativa, elevando sosteniblemente el servicio educativo que la institución oferta.

Estrategias:

Las estrategias consideradas en este programa se basan en lo establecido por Tony Robbins en el año 1999 fue declarado como el coach N° 1 en los

Estados Unidos y considerado el Coach Nº 1 del mundo, es quizá el mejor motivador del mundo y también el más avanzado, es Coach Personal de grandes figuras de la escena política, la realeza, el deporte y personas extraordinarias de diferentes ámbitos.

A. Coaching empresarial:

Coaching es una palabra muy de moda que ya cuenta con múltiples significados, algunos de ellos erróneos. Liderazgo y coaching procura volver a las bases: el coaching como herramienta de desarrollo personal y profesional (Robbins, 1999).

Cada vez son más las organizaciones que deciden emprender sesiones de coaching empresarial para mejorar la motivación y el rendimiento de sus empleados. El coaching puede utilizarse para algunos empleados de forma individual, como por ejemplo directivos o líderes de grupos, o para equipos de trabajo, con el objetivo de mejorar su cohesión y trabajo en equipo (Robbins, 1999).

Brainstorming: también conocido como lluvia de ideas, consiste en la aportación de ideas por parte de todo el equipo sobre un tema concreto. Esto ayuda a conocer nuevos enfoques que pueden llegar a presentar los empleados, nuevas ideas para la empresa o la resolución de conflictos. De esta forma, conseguimos que el equipo se sienta valorado, ya que las opiniones de todos los trabajadores cuentan lo mismo para la empresa (Robbins, 2016).

Design Thinking: el “design thinking” se ha erigido en los últimos tiempos como herramienta de gran utilidad enfocada a fomentar la innovación en las organizaciones de una forma eficaz y exitosa. Esto se debe a que, gracias a su aplicación, se generan importantes beneficios en el diseño de

soluciones, permitiendo a las empresas obtener mejores resultados en su comercialización (Robbins, 1999).

Así, el “design thinking” se presenta como una metodología para desarrollar la innovación centrada en las personas, ofreciendo una lente a través de la cual se pueden observar los retos, detectar necesidades y, finalmente, solucionarlas. En otras palabras, el “design thinking” es un enfoque que se sirve de la sensibilidad del diseñador y su método de resolución de problemas para satisfacer las necesidades de las personas de una forma que sea tecnológicamente factible y viable (Robbins, 1999).

Juegos de roles: técnica que consiste en la representación espontánea de una situación real o hipotética para mostrar un problema; la finalidad es adoptar habilidades, destrezas o cambios de actitud. De este modo se puede abordar la problemática desde diferentes perspectivas y comprender las diversas interpretaciones de una misma realidad.

Teoría del comportamiento organizacional:

Es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y las estructuras tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización (Robbins, 1999).

Es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones como, por ejemplo, empresas comerciales, gobierno, escuelas y agencias de servicios. En donde quiera que exista una organización, se tendrá la necesidad de comprender el comportamiento organizacional (Davis y Newstrom, 1990).

Son los actos y las actitudes de las personas en las organizaciones. El comportamiento organizacional es el acervo de conocimientos que se derivan del estudio de dichos actos y actitudes. Sus raíces están en las disciplinas de las ciencias sociales, a saber: Psicología, sociología, antropología, economía y ciencias políticas.

Se relaciona con el estudio que la gente hace en una organización y cómo ese comportamiento afecta el rendimiento de ésta última. Y debido a que el Comportamiento Organizacional tiene que ver específicamente con las situaciones relacionadas con el empleo, no debería sorprender el énfasis del comportamiento en su relación con los empleos, el trabajo, el ausentismo, la rotación de empleo, la productividad, el rendimiento humano y la gerencia.

Aunque existe todavía un debate considerable en relación con la importancia relativa de cada uno, parece haber un acuerdo general en que el Comportamiento Organizacional incluye los temas centrales de la motivación, el comportamiento del líder y el poder, la comunicación interpersonal, la estructura de grupos y sus procesos, el aprendizaje, la actitud de desarrollo y la percepción, los procesos de cambios, los conflictos, el diseño de trabajo y la tensión en el trabajo (Robbins, 1999).

Su importancia radica en que las organizaciones son sistemas sociales. Si se desea trabajar en ellas o dirigir las, es necesario comprender su funcionamiento. Las organizaciones combinan ciencia, personas, tecnología y humanidad. No obstante, las sociedades deben entender las organizaciones y utilizarlas de la mejor manera posible, porque son necesarias para lograr los beneficios del progreso de la civilización.

El comportamiento humano dentro de las organizaciones es impredecible debido a que se origina en necesidades y sistemas de valores muy arraigadas

en las personas. No existen fórmulas simples y prácticas para trabajar con las personas, ni existe una solución ideal para los problemas de la organización. Todo lo que se puede hacer es incrementar la comprensión y las capacidades existentes para elevar el nivel de calidad de las relaciones humanas en el trabajo. Las metas son difíciles de alcanzar, pero poseen un gran valor. Si se está dispuesto a pensar en las personas como seres humanos se puede trabajar eficazmente con ellas (Davis y Newstrom, 1990).

1.4. Formulación del problema:

¿En qué medida el programa basado en la gestión del talento humano eleva la calidad de servicio de la institución educativa “San José” de Pacasmayo - 2017?

1.5. Justificación del estudio

La justificación teórica se da porque recaba datos con base teórica significativa sobre la influencia del programa basado en la gestión del talento humano en la variable dependiente de la investigación.

Metodológicamente se justifica en la importancia del método cuantitativo que recogió y analizó datos sobre la manipulación de la variable independiente y el estudio de la dependiente.

Se justifica de manera práctica porque permitió determinar la influencia del programa basado en la gestión del talento humano en la calidad de servicio de la institución educativa “San José” de Pacasmayo.

1.6. Hipótesis:

Hipótesis Alternativa (Hi):

El programa basado en la gestión del talento humano eleva significativamente la calidad de servicio de la institución educativa “San José” de Pacasmayo, 2017.

Hipótesis Nula (Ho):

El programa basado en la gestión del talento humano no eleva la calidad de servicio de la institución educativa “San José” de Pacasmayo, 2017.

1.7. Objetivos:

1.7.1. General:

Determinar en qué medida el programa basado en la gestión del talento humano eleva la calidad de servicio de la institución educativa “San José” de Pacasmayo, 2017.

1.7.2. Específicos:

- a. Identificar el nivel de la calidad de servicio en la institución educativa “San José” de Pacasmayo, antes de la aplicación del experimento mediante un pre test.
- b. Diseñar y Aplicar el programa basado en la gestión del talento humano para elevar la calidad de servicio de la institución educativa “San José” de Pacasmayo, 2017.
- c. Identificar el nivel de la calidad de servicio en la institución educativa “San José” de Pacasmayo, después de la aplicación del experimento mediante un post test.
- d. Comparar los resultados de la aplicación del programa basado en la gestión del talento humano para elevar la calidad de servicio de la institución educativa “San José” de Pacasmayo, 2017.

II. MÉTODO

El método utilizado en esta investigación es el Método hipotético deductivo que busca formular hipótesis sobre las factibles soluciones al problema surgido , y comprobar con los datos con que se cuentan si éstos están de acuerdo con aquéllas (Cegarra, 2012).

El enfoque es cuantitativo, las variables se medirán en forma numérica, haciendo uso de la estadística (Hernández, 2010).

2.1. Diseño de investigación

En concordancia con lo estipulado Hernández, y otros (2006) el diseño usado es el Pre experimental con un solo grupo con pre y post test: Así

G: O₁ - X - O₂

Donde:

O₁ : Pre – test.

X : Tratamiento.

O₂ : Post – test.

2.2. Variables, Operacionalización:

Variable Independiente: Programa basado en la gestión del talento humano

Viene a ser un conjunto de actividades, basadas en la capacidad o talento humano, que se orientan a mejorar el desempeño de las funciones de trabajadores en determinadas organizaciones o instituciones, mejorando, así, la calidad del servicio que se oferta (Chiavenato, 2002).

Variable Dependiente: Calidad de Servicio.

Es un concepto que deriva de la propia definición de calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o también se define como aptitud de uso (Fernández, 1991).

Operacionalización de variables:

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p style="text-align: center;">VARIABLE INDEPENDIENTE Programa de gestión del talento humano</p>	<p>Viene a ser un conjunto de actividades, basadas en la capacidad o talento humano, que se orientan a mejorar el desempeño de las funciones de trabajadores en determinadas organizaciones o instituciones, mejorando, así, la calidad del servicio que se oferta (Chiavenato, 2002).</p>	<p>Conjunto de actividades, basadas en la capacidad o talento humano que considera las dimensiones: Cumplimiento de funciones, eficiencia en el servicio y capacidad de servicio, evaluadas mediante una guía de observación.</p>	<p>Cumplimiento de funciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumple sus actividades en el plazo establecido. - Demuestra acciones coherentes entre el trabajo desplegado y el tiempo. 	<p>Nominal</p>
			<p>Eficiencia en el servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Evidencia eficiencia en el desempeño de sus funciones. - Demuestra capacidad para resolver situaciones difíciles. 	
			<p>Capacidad de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Demuestra aptitudes pertinentes para el ejercicio de sus funciones. - Considera acciones de mejora en su desempeño. 	

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p style="text-align: center;">VARIABLE DEPENDIENTE Calidad del Servicio</p>	<p>Es un concepto que deriva de la propia definición de calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o también se define como aptitud de uso (Fernández, 1991).</p>	<p>Acciones que evidencian el nivel de satisfacción del usuario, evaluadas mediante una escala para la calidad del servicio incluyendo sus dimensiones administración de los recursos humanos, selección de personal y capacitación y desarrollo, evaluadas mediante una escala para la calidad del servicio.</p>	<p>Administración de los recursos humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Considera la importancia del trabajo mancomunado. - Busca mejorar las condiciones de trabajo de sus pares. 	<p>Ordinal</p>
			<p>Selección de personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Considera el trabajo con personas responsables y confiables. - Identifica los fundamentos de acción interpersonal para el desempeño de funciones 	
			<p>Capacitación y desarrollo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Considera actividades para optimizar su desempeño. - Evidencia actualización profesional continua. 	

2.3. Población y muestra

La población muestral estuvo conformada por todos 28 trabajadores de la institución educativa “San José” de Pacasmayo, 2017.

CUADRO Nº 01
POBLACIÓN MUESTRAL

PARTICIPANTE	TOTAL
Director	01
Docentes	24
Personal administrativo	03
TOTAL	28

Fuente: CAP - 2017 – I.E. San José - Pacasmayo

Muestra:

La población muestral estuvo conformada por 28 participantes.

Muestreo

Por ser una población muestral no se utilizó ningún tipo de muestreo.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

Variable	Dimensiones	Técnica	Instrumento	Objetivo
Programa basado en la gestión del talento humano	Cumplimiento de funciones.	Observación sistemática	Guía de observación	Evaluar las sesiones del programa basado en la gestión del talento humano.
	Eficiencia en el servicio			
	Capacidad de servicio			
Calidad de Servicio	Administración de los recursos humanos	Encuesta	Escala para la calidad de servicio	Evaluar la variable de calidad de servicio.
	Selección de personal			
	Capacitación y desarrollo			

Técnica:

Representa el cómo se va a evaluar. Es el procedimiento mediante el cual se llevará a cabo la evaluación. Algunas técnicas son: Observación, Simulación, Valoración de productos, Formulación de preguntas, Estudio de Casos, Entrevista (Hernández 2010).

Instrumento:

Es el con qué se va a evaluar. Es el medio a través del cual se obtendrá la información. Algunos instrumentos son: Lista de chequeo, cuestionario, Escala de estimación, pruebas, portafolios, proyectos, monografías, guía de observación, entre otros (Hernández, 2010).

Guía de observación:

Elaborado por la investigadora sólo para este tipo de investigación.

Escala de valoración:

Este instrumento pretende identificar la frecuencia o intensidad de la conducta a observar o los niveles de aceptación frente a algún indicador, mediante una escala. Recomendaciones para la construcción de las escalas de estimación: Enunciar la competencia u objetivo a evaluar. Especificar las instrucciones del llenado del instrumento. Establecer la escala valorativa. Describir la escala (Hernández, 2010).

Validación y Confiabilidad del Instrumento:**a. Validez:**

El instrumento escala para la calidad de servicio fue elaborado por la Mg. ESPINOZA RIVAS, Yulina Magali (2013) y validado por el Mg. Jorge Huayán Monzón, además fue adaptado por la investigadora y sometido a validez de constructo por 05 expertos que emitieron su juicio acerca de la claridad, coherencia y relevancia de los ítems, aceptando todos los ítems con una V de 0,99, siendo estadísticamente significativo.

Validez de Aiken para la Calidad de Servicio

Criterios	V de Aiken
CLARIDAD	0.99
COHERENCIA	0.99
RELEVANCIA	0.98
Promedio	0.99

b. **Confiabilidad:**

Para la confiabilidad del instrumento se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach en una prueba piloto aplicado en otra institución educativa y, el resultado es 0,58, significa que el instrumento es confiable.

Escala para la calidad de servicio

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.580	21

2.5. Métodos de análisis de datos:

Los datos obtenidos fueron procesados a través del empleo de los instrumentos indicados por medio de:

- Los datos estadísticos fueron tabulados en cuadros estadísticos considerando cada una de las informaciones captadas con los instrumentos empleados, permitieron observar los niveles de logro alcanzados para poder comprobar la influencia de la variable independiente ante la variable dependiente.
- Para el procesamiento de los datos se consideró las Medidas de Tendencia Central (Media Aritmética) y las Medidas de Dispersión

(Varianza, Desviación Estándar y Coeficiente de Variación), por lo que se sostiene la aplicación de la estadística inferencial.

- Los datos que se consignaron en las correspondientes fichas de recolección de datos fueron procesados utilizando el soporte del paquete estadístico SPSS 23 el cual facilitó los resultados de acuerdo a las siguientes propuestas estadísticas:

Tablas de distribución de frecuencias.

Indicadores de tendencia central.

Indicadores de dispersión.

- La información recogida fue analizada y contrastada con la hipótesis, la misma que fue aceptada (Prueba de hipótesis t de student) y por consiguiente permitió arribar a las conclusiones y sugerencias.

La estadística para la prueba es:

$$T = \frac{\bar{d}}{S\bar{d}}, \quad gl = n - 1$$

\bar{d} = Promedio de Diferencias

$S\bar{d}$ = Desviación Estándar de \bar{d}

gl = Grados de libertad

2.6. Aspectos éticos

En esta investigación se preservó la identidad de cada uno de los participantes, además se tendrán en cuenta las consideraciones éticas referidas al consentimiento de la entidad, confidencialidad, libre participación y anonimato de la información.

Consentimiento de la Institución: Se solicitó a la institución educativa “San José” de Pacasmayo, la autorización para la ejecución del estudio, promoviendo la participación voluntaria de los involucrados.

Confidencialidad: La información recabada no fue divulgada ni publicada para ninguna otra finalidad que la estrictamente académica.

Libre participación: Se buscó la participación sin presión alguna, haciendo hincapié la importancia del estudio para motivar su libre participación.

Anonimidad: Las escalas se aplicaron de manera anónima, con el fin de proteger los derechos de los participantes, asegurando la privacidad del estudio.

III. RESULTADOS:

3.1- DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS:

Tabla 1.

Nivel de la calidad de servicio, de la I.E. San José, Pacasmayo - 2017.

CALIDAD DE SERVICIO	ESCALA	Pre-Test		Post-Test	
		N°	%	N°	%
Malo	21 -35	0	0	0	0
Regular	36 - 49	28	100	2	7
Bueno	50 - 63	0	0	26	93
TOTAL		28	100	28	100

Fuente: Cuestionario de evaluación de la calidad de servicio.

Descripción: En la Tabla 1 se observa que en el pre-test el 100% de los participantes obtienen nivel regular en la calidad de servicio, después de aplicar el Programa de gestión del talento humano (post-test), el 93% de los participantes obtienen nivel bueno en la calidad de servicio y el 7% tienen nivel regular. Denotándose que el Programa de gestión del talento humano eleva la calidad de servicio, de la I.E. San José. Pacasmayo - 2017.

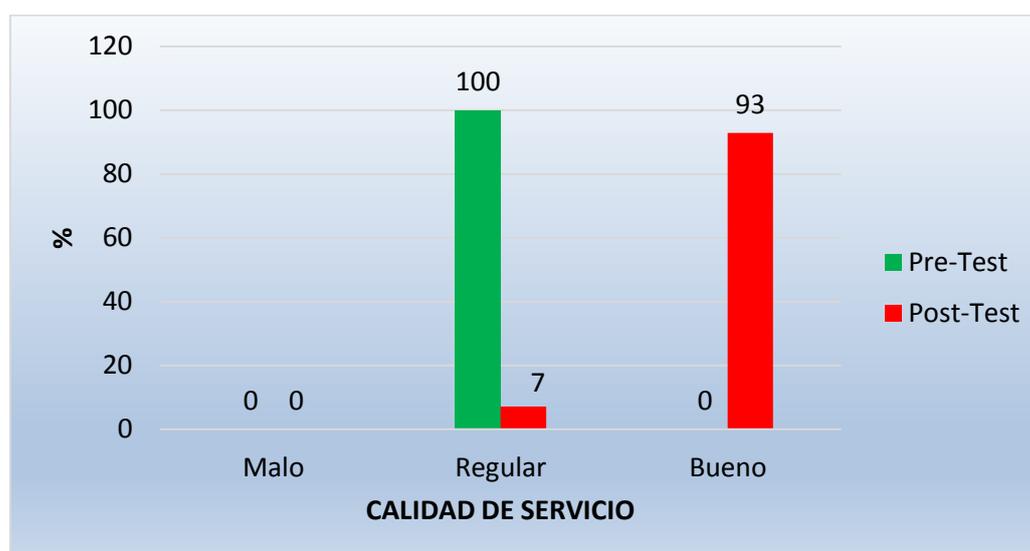


Figura 1. Nivel de la calidad de servicio, de la I.E. San José, Pacasmayo - 2017.

Tabla 2.

Nivel de la administración de los recursos humanos, de la I.E. San José, Pacasmayo - 2017.

ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS	ESCALA	Pre-Test		Post-Test	
		N°	%	N°	%
Malo	7-11	6	21	0	0
Regular	12-16	19	68	8	29
Bueno	17-21	3	11	20	71
TOTAL		28	100	28	100

Fuente: Cuestionario de evaluación de la calidad de servicio.

Descripción: En la Tabla 2 se observa que en el pre-test el 21% de los participantes obtienen nivel malo en la administración de los recursos humanos y el 68% tienen nivel regular, después de aplicar el Programa de gestión del talento humano (post-test), el 71% de los participantes obtienen nivel bueno en la administración de los recursos humanos y el 29% tienen nivel regular. Denotándose que el Programa de gestión del talento humano eleva la administración de los recursos humanos, de la I.E. San José. Pacasmayo - 2017.

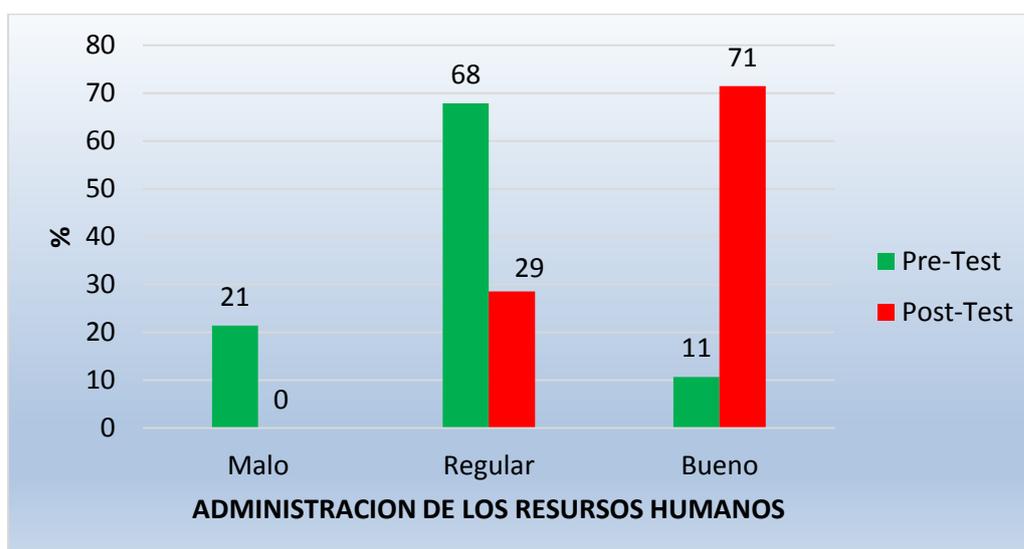


Figura 2. Nivel de la administración de los recursos humanos, de la I.E. San José, Pacasmayo - 2017.

Tabla 3.

Nivel de la selección del personal, de la I.E. San José, Pacasmayo - 2017.

SELECCIÓN DE PERSONAL	ESCALA	Pre-Test		Post-Test	
		N°	%	N°	%
Malo	7-11	5	18	0	0
Regular	12-16	21	75	11	39
Bueno	17-21	2	7	17	61
TOTAL		28	100	28	100

Fuente: Cuestionario de evaluación de la calidad de servicio.

Descripción: En la Tabla 3 se observa que en el pre-test el 18% de los participantes obtienen nivel malo en la selección del personal y el 75% tienen nivel regular, después de aplicar el Programa de gestión del talento humano (post-test), el 61% de los participantes obtienen nivel bueno en la selección del personal y el 39% tienen nivel regular. Denotándose que el Programa de gestión del talento humano eleva la selección del personal de la calidad de servicio, de la I.E. San José. Pacasmayo - 2017.

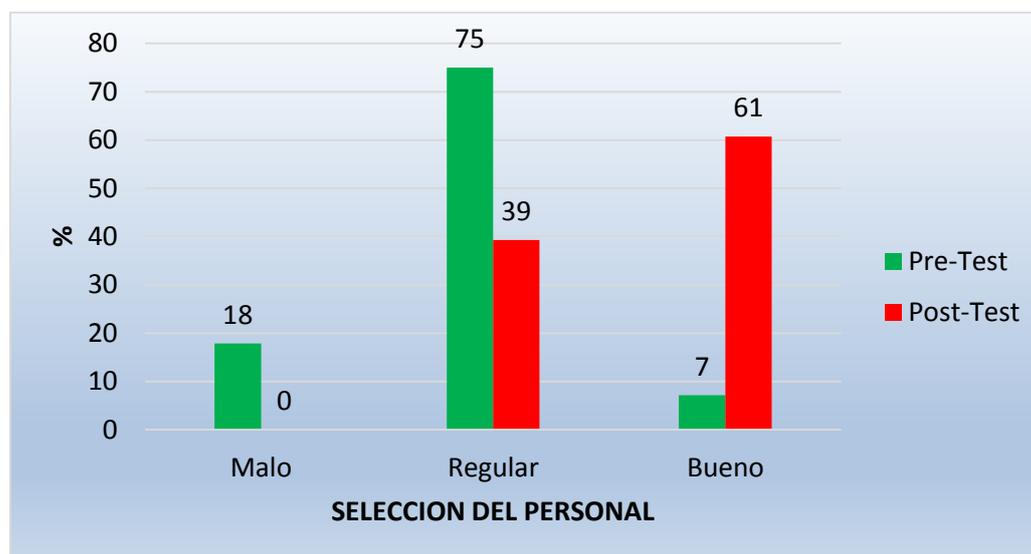


Figura 3. Nivel de la selección del personal, de la I.E. San José, Pacasmayo - 2017.

Tabla 4.

Nivel de la capacitación y desarrollo, de la I.E. San José, Pacasmayo - 2017.

CAPACITACION Y DESARROLLO	ESCALA	Pre-Test		Post-Test	
		N°	%	N°	%
Malo	7-11	2	7	0	0
Regular	12-16	22	79	2	7
Bueno	17-21	4	14	26	93
TOTAL		28	100	28	100

Fuente: Cuestionario de evaluación de la calidad de servicio.

Descripción: En la Tabla 4 se observa que en el pre-test el 7% de los participantes obtienen nivel malo en la capacitación y desarrollo y el 79% tienen nivel regular, después de aplicar el Programa de gestión del talento humano (post-test), el 93% de los participantes obtienen nivel bueno en la capacitación y desarrollo y el 7% tienen nivel regular. Denotándose que el Programa de gestión del talento humano eleva la capacitación y desarrollo de la calidad de servicio, de la I.E. San José. Pacasmayo - 2017.

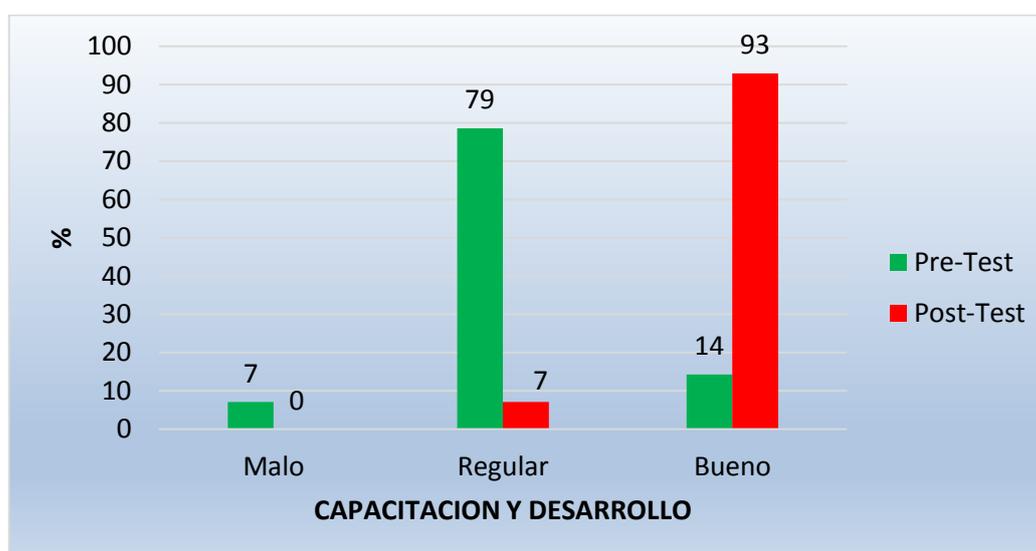


Figura 4. Nivel de la capacitación y desarrollo, de la I.E. San José, Pacasmayo - 2017.

Tabla 5.

Prueba de hipótesis del Programa de gestión del talento humano para elevar la calidad de servicio, de la I.E. San José, Pacasmayo - 2017.

CALIDAD DE SERVICIO	Promedio	%	Diferencia	t _{cal}	Significancia
Pre-Test	39.5	45.3%	32.4%	20.08	p = 0.000 < 0.05
Post-Test	53.4	77.7%			Significativo

Fuente: Cuestionario de evaluación de la calidad de servicio.
Salida: SPSS Vrs. 23.0

Descripción: En la Tabla 6 se observa que la diferencia media (post – pre) es 13.9 (representa el 32,4%), la cual quiere decir que los puntajes de la calidad de servicio que obtienen los participantes en el post test es mayor que en el pre test. También se observa que el valor de la prueba estadística t de Student = 20,08 con nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), demostrándose que el Programa de gestión del talento humano eleva significativamente la calidad de servicio, de la I.E. San José, Pacasmayo - 2017.

Tabla 6.

Prueba de hipótesis del Programa de gestión del talento humano para elevar la administración de los recursos humanos, de la I.E. San José, Pacasmayo - 2017.

ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS	Promedio	%	Diferencia	t _{cal}	Significancia
Pre-Test	12.7	44.5%	33.6%	10.78	p = 0.000 < 0.05
Post-Test	17.7	78.1%			Significativo

Fuente: Cuestionario de evaluación de la calidad de servicio.
Salida: SPSS Vrs. 23.0

Descripción: En la Tabla 6 se observa que la diferencia media (post – pre) es 5 (representa el 33,6%), la cual quiere decir que los puntajes de la administración de los recursos humanos que obtienen los docentes en el post

test es mayor que en el pre test. También se observa que el valor de la prueba estadística t de Student = 10,78 con nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), demostrándose que el Programa de gestión del talento humano eleva significativamente la administración de los recursos humanos de la calidad de servicio, de la I.E. San José, Pacasmayo - 2017.

Tabla 7.

Prueba de hipótesis del Programa de gestión del talento humano para elevar la selección del personal, de la I.E. San José, Pacasmayo - 2017.

SELECCIÓN DE PERSONAL	Promedio	%	Diferencia	t _{cal}	Significancia
Pre-Test	12.8	45.2%	30.5%	11.63	p = 0.000 < 0.05 Significativo
Post-Test	17.4	75.7%			

Fuente: Cuestionario de evaluación de la calidad de servicio.
Salida: SPSS Vrs. 23.0

Descripción: En la Tabla 7 se observa que la diferencia media (post – pre) es 4,6 (representa el 30,5%), la cual quiere decir que los puntajes de la selección del personal que obtienen los participantes en el post test es mayor que en el pre test. También se observa que el valor de la prueba estadística t de student = 11,63 con nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), demostrándose que el Programa de gestión del talento humano eleva significativamente la selección del personal de la calidad de servicio, de la I.E. San José, Pacasmayo - 2017.

Tabla 8.

Prueba de hipótesis del Programa de gestión del talento humano para elevar la capacitación y desarrollo, de la I.E. San José, Pacasmayo - 2017.

CAPACITACION Y DESARROLLO	Promedio	%	Diferencia	t_{cal}	Significancia
Pre-Test	14.0	53.3%	28.8%	8.95	p = 0.000 < 0.05
Post-Test	18.3	82.1%			

Fuente: Cuestionario de evaluación de la calidad de servicio.
Salida: SPSS Vrs. 23.0

Descripción: En la Tabla 8 se observa que la diferencia media (post – pre) es 4,3 (representa el 28,8%), la cual quiere decir que los puntajes de la capacitación y desarrollo que obtienen los participantes en el post test es mayor que en el pre test. También se observa que el valor de la prueba estadística t de Student = 8,95 con nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), demostrándose que el Programa de gestión del talento humano eleva significativamente la capacitación y desarrollo de la calidad de servicio, de la I.E. San José, Pacasmayo - 2017.

III. DISCUSIÓN

En la presente discusión se analiza y argumenta la influencia del programa basado en la gestión del talento humano en la calidad de servicio de la institución educativa San José de Pacasmayo - 2017, para ello se analizan los resultados estadísticos obtenidos en concordancia con los objetivos de la investigación, avanzando de lo general a lo particular. El primer objetivo base de la discusión, es: Determinar en qué medida el programa basado en la gestión del talento humano eleva la calidad de servicio de la institución educativa San José de Pacasmayo, 2017. Los resultados indican que en el pre-test el 100% de los participantes obtienen nivel regular en la calidad de servicio, después de aplicar el Programa de gestión del talento humano (post-test), el 93% de los participantes obtienen nivel bueno en la calidad de servicio y el 7% tienen nivel regular. Denotándose que el Programa de gestión del talento humano eleva la calidad de servicio, de la I.E. San José. Pacasmayo - 2017.

Esto se explica porque el programa basado en la gestión del talento humano viene a ser un conjunto de actividades, basadas en la capacidad o talento humano, que se orientan a mejorar el desempeño de las funciones de trabajadores en determinadas organizaciones o instituciones, mejorando, así, la calidad del servicio que se oferta (Chiavenato, 2002), mientras que la calidad de servicio es un concepto que deriva de la propia definición de calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o también se define como aptitud de uso (Fernández, 1991).

En este contexto es importante tener en cuenta lo establecido por Correa y Guzmán (2013) en su tesis cuyo objetivo fue identificar el nivel de influencia de un sistema de información integrado en la calidad del servicio en docentes, llegó a concluir que el desarrollo de un sistema integrado de apoyo al mejoramiento de la calidad de servicio en los docentes participantes, permitió la ejecución de las labores técnico pedagógicas en un plazo significativamente menor al que se obtenía, aprovechando el tiempo para la atención individualizada de alumnos que requieran la misma.

En cuanto al objetivo, Identificar el nivel de la calidad de servicio en la institución educativa San José de Pacasmayo, antes de la aplicación del experimento mediante un pre test, en el pre-test el 100% de los participantes obtienen nivel regular en la calidad de servicio.

Analizando el siguiente objetivo: Diseñar y aplicar el programa basado en la gestión del talento humano para elevar la calidad de servicio de la institución educativa San José de Pacasmayo, 2017, el programa basado en la gestión del talento humano fue pertinente y significativo para elevar la calidad del servicio en la institución mencionada, por cuanto consideró sujetos, etapas y procesos, para lo cual se tomó en cuenta estrategias propias del Coaching empresarial, donde Robbins (1999) señala que es una palabra muy de moda que ya cuenta con múltiples significados, algunos de ellos erróneos. Liderazgo y coaching procura volver a las bases: el coaching como herramienta de desarrollo personal y profesional

De igual manera en el objetivo: Identificar el nivel de la calidad de servicio en la institución educativa San José de Pacasmayo, luego de la aplicación del experimento mediante un post test, se observa que después de aplicar el Programa de gestión del talento humano (post-test), el 93% de los participantes obtienen nivel bueno en la calidad de servicio y el 7% tienen nivel regular. Denotándose que el Programa de gestión del talento humano eleva la calidad de servicio, de la I.E. San José. Pacasmayo - 2017.

Por último en cuanto al objetivo: Comparar los resultados de la aplicación del programa basado en la gestión del talento humano para elevar la calidad de servicio de la institución educativa San José de Pacasmayo, 2017, se observa que en el pre-test el 21% de los participantes obtienen nivel malo en la administración de los recursos humanos y el 68% tienen nivel regular, después de aplicar el Programa de gestión del talento humano (post-test), el 71% de los participantes obtienen nivel bueno en la administración de los recursos humanos y el 29% tienen nivel regular. En el pre-test el 18% de los participantes obtienen nivel malo en la selección del personal y el 75% tienen nivel regular, después de aplicar el Programa de gestión del talento humano (post-test), el 61% de los participantes obtienen nivel bueno en la selección

del personal y el 39% tienen nivel regular. En el pre-test el 7% de los participantes obtienen nivel malo en la capacitación y desarrollo y el 79% tienen nivel regular, después de aplicar el Programa de gestión del talento humano (post-test), el 93% de los participantes obtienen nivel bueno en la capacitación y desarrollo y el 7% tienen nivel regular.

Esta investigación se basa en la Teoría de la calidad del servicio (Albretch y Carlzon, 1975) quienes manifiestan que su metodología la basan en los siguientes principios a saber: Manejar la libreta de calificaciones del cliente, reconocer al cliente, hablar frente a frente, manejar las encuestas centradas en el ¿Cuándo?, ¿Por qué? Y ¿Cómo?, analizar la información, hacer propuestas y cerrar el ciclo. También se fundamenta en la Teoría del comportamiento organizacional, que es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y las estructuras tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización (Robbins, 1999).

La importancia de la investigación radica en que el programa basado en la gestión del talento humano elevó significativamente la calidad de servicio de la institución educativa San José de Pacasmayo.

IV. CONCLUSIONES

- a. El programa basado en la gestión del talento humano elevó significativamente la calidad de servicio de la institución educativa San José de Pacasmayo, por cuanto la diferencia media (post – pre) es 13.9 (representa el 32,4%), la cual quiere decir que los puntajes de la calidad de servicio que obtienen los participantes en el post test es mayor que en el pre test. También se observa que el valor de la prueba estadística t de Student = 20,08 con nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), demostrándose que el Programa de gestión del talento humano en la eleva significativamente la calidad de servicio, de la I.E. San José, Pacasmayo – 2017.

- b. Antes de la aplicación del programa basado en la gestión del talento humano, el nivel de la calidad de servicio de la institución educativa San José de Pacasmayo, era regular, por cuanto en el pre-test el 100% de los participantes obtienen nivel regular en la calidad de servicio.

- c. El programa basado en la gestión del talento humano consideran estrategias innovadoras que permitieron elevar el nivel de la calidad de servicio de la institución educativa San José de Pacasmayo, si consideramos las dimensiones tenemos que en el pre-test el 21% de los participantes obtienen nivel malo en la administración de los recursos humanos y el 68% tienen nivel regular, después de aplicar el Programa de gestión del talento humano (post-test), el 71% de los participantes obtienen nivel bueno en la administración de los recursos humanos y el 29% tienen nivel regular. En el pre-test el 18% de los participantes obtienen nivel malo en la selección del personal y el 75% tienen nivel regular, después de aplicar el Programa de gestión del talento humano (post-test), el 61% de los participantes obtienen nivel bueno en la selección del personal y el 39% tienen nivel regular. En el pre-test el 7% de los participantes obtienen nivel malo en la capacitación y desarrollo y el 79% tienen nivel regular, después de aplicar el Programa de gestión del talento humano (post-test), el 93% de

los participantes obtienen nivel bueno en la capacitación y desarrollo y el 7% tienen nivel regular.

- d. Después de aplicar el Programa de gestión del talento humano (post-test), el 93% de los participantes obtienen nivel bueno en la calidad de servicio y el 7% tienen nivel regular. Denotándose que el Programa de gestión del talento humano eleva la calidad de servicio, de la I.E. San José. Pacasmayo - 2017.

V. RECOMENDACIONES

- a. Se recomienda a los Directores de las II.EE. de la jurisdicción de la UGEL Pacasmayo incentivar la aplicación del programa basado en la gestión del talento humano, para lograr elevar el nivel de la calidad de servicio en los planteles de su jurisdicción.
- b. Se recomienda a la institución educativa “San José” de Pacasmayo, incluir en su PEI - PCI el desarrollo del programa basado en la gestión del talento humano con la finalidad determinar nuevas estrategias para mejorar sosteniblemente la calidad del servicio.
- c. A los docentes considerar el programa basado en la gestión del talento humano para optimizar el servicio educativo que se brinda.
- d. A los investigadores considerar los resultados de la investigación y adecuar el programa y los instrumentos para elevar el nivel de la calidad del servicio en otros niveles educativos.

VI. REFERENCIAS

- Albretch, K. y Carlzon, T. (1975) *Teoría de la calidad del servicio*. Buenos Aires: Editorial Universo.
- Anda, C. (1995) *Administración y calidad*, México: LIMUSA Noriega editores.
- Bolaños, H. (2005), *Naturaleza de la administración*. Vol (14) N° (10).New York:Managment and Business
- Castañeda, R y Torres, A. (2014) *Sistema de información académico a través de internet de la universidad nacional Pedro Ruiz Gallo*. Tesis de ingeniería. Facultad de Ingeniería. Universidad Pedro Ruiz Gallo.
- Cegarra, J. (2012) *Los métodos de la Investigación científica y tecnológica*. Madrid, España.
- Colunga, C. (1995) *La calidad en el servicio*, México: Panorama editorial.
- Colunga, C. (1995). *Administración para la calidad*, México: Panorama editorial.
- Cotorett, M. y Martínez, K. (2011) *Influencia del diseño de un sistema de información basado en un entorno web en la calidad de servicio*. Tesis magistral, Universidad de oriente, núcleo Anzoátegui, Barcelona – España
- Coronel, H. (2010) *La administración del talento y la mejora de la capacidad humana*, Universidad de oriente, núcleo Anzoátegui, escuela de ingeniería y ciencias aplicadas, departamento de computación y sistemas, Barcelona – España.
- Crosby, Y. (1988) *Disposición de ejercicios para ser comprados o que se proporcionan en relación con ofertas*. En: DM. Murcia: Destinos

- Chiavenato, I. (2009). *La administración de la capacidad humana como la disposición de enfoques y prácticas importantes*, México: Editorial McGraw-Hill.
- Davis, G. y Newstrom, U. (1990) *Teoría del comportamiento organizacional*. México: Ed. Mcgraw-Hill.
- Fernández, G. (1991) *Desarrollo de un sistema de información integrado para la gestión contable*. Facultad de Ingeniería. Universidad Pedro Ruiz Gallo.
- Juran, M. (2010) *La planificación de la calidad*, Madrid: Editorial Díaz de Santos.34 p.
- Mora, J. (2012) *Administración de la capacidad humana*. Ed. Mc Graw Hill. México. 382 p.
- Müller, G. (1999) *La calidad del servicio*. Programa Educativo Visual. México. 817 p.
- Núñez, M. (2015) *Sistema de control de asistencia para el personal de SENATI – zonal Lambayeque – Cajamarca norte, utilizando tecnologías de código de barras*. Tesis de ingeniería. Facultad de Ingeniería. Universidad Pedro Ruiz Gallo.
- Parusaraman, T. Zeithaml, J. y Berry, U. (1988) *La naturaleza de la administración*. México: Ed. Mcgraw-Hill
- Quiroz y Puscán, (2016) *Taller basado en la gestión del talento humano para la gestión de la información en la biblioteca central de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*, Tesis magistral. Lambayeque
- Real Academia Española de Lengua (2012) *Diccionario universal español*.
- Rivadeneira, F. (2014) *Influencia de un sistema de gestión del talento humano en el departamento de admisión de evaluación y control de estudios del Instituto Universitario Adventista de Venezuela*. Tesis magistral, universidad de Venezuela

- Robbins, T. (1999) *Coaching empresarial*. Madrid. Editorial Diaz Santos
- Senlle y Gutiérrez (2005) certifican que cuando el tema del que se habla es la calidad, Senlle, A y Gutiérrez, N. (2005) *Calidad en los servicios educativos*. En: Revista la calidad. Vol (19) N°(3). Madrid. Editorial Diaz Santos.
- Valderrama, G. (2013) *Influencia de una propuesta de un modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio en docentes*. Tesis magistral, Universidad de Antioquia, Colombia
- Vásquez, J. (2008) *La administración y la capacidad humana*. LIMUSA Noriega editores.
- Vásquez, F. y Mio, T. (2013) *Relación entre la naturaleza de la administración y la calidad del servicio educativo, a partir de la impresión del alumno, en las áreas de la aritmética y las ciencias*. Tesis magistral. Universidad Cesar vallejo. Chepén

ANEXOS

ESCALA PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA I.E. "SAN JOSÉ" DE PACASMAYO

Instrucciones: Estimado participante le solicitamos que marque con una equis (X), la respuesta que Ud. considera adecuada, guiándose de la siguiente escala:

1 = Malo 2 = Regular 3 = Bueno

ITEMS	Bueno	Regular	Malo
	3	2	1
Administración de los recursos humanos			
1. Cuando prometes hacer algo en cierto tiempo, lo haces.			
2. El comportamiento del personal que presta los servicios te inspira confianza.			
3. Concluyes el servicio que desempeñas en el tiempo prometido.			
4. Informas sobre cuándo serán ofrecidos los servicios.			
5. Ofreces el servicio de manera rápida a los usuarios.			
6. Comunicas cuando concluirá el servicio prestado.			
7. Atiendes con rapidez y amabilidad.			
Selección de personal			
8. La información a los padres o a la superioridad es en el momento adecuado.			
9. El orden de mérito, en las evaluaciones internas, se sabe oportunamente.			
10. Las matriculas se desarrollan sin contratiempos.			
11. Los directivos comprenden tus necesidades personales y profesionales.			
12. Cuando identificas un problema, demuestras un sincero interés en solucionártelo.			
13. Realizas bien el servicio desde la primera vez.			
14. Inspiras confianza a los alumnos y padres de familia			
Capacitación y desarrollo			
15. El ambiente de la I.E. cuenta con equipos modernos y adecuados para presta sus servicios.			
16. El horario de trabajo está adaptado al servicio que prestas.			
17. El material asociado con el servicio es de apariencia atractiva			
18. La I.E. tiene un personal capacitado para brindar una atención personalizada.			
19. Crees que la apariencia determina un buen servicio			
20. Las instalaciones físicas de la I.E. se encuentra en buen estado.			
21. El trato que se da en la institución es amable y con respeto.			

FICHA TÉCNICA

1. NOMBRE

ESCALA PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA I.E. "SAN JOSÉ" DE PACASMAYO.

2. ELABORACIÓN

El instrumento fue elaborado por la Mg. ESPINOZA RIVAS, Yulina Magali y adaptado por Jenny Mardely Namó Rivera

3. OBJETIVO

Evaluar la calidad del servicio en la institución educativa "San José" de Pacasmayo, 2017

4. USUARIOS

Trabajadores de la institución educativa "San José" de Pacasmayo.

5. TIEMPO DE APLICACIÓN

No hay tiempo límite, puede ser aproximadamente 45 minutos.

6. MODO DE APLICACIÓN

Tipo prueba escrita o de ensayo.

7. ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO

Es un cuestionario que está constituida por 21 ítems, cuya distribución se detalla a continuación:

DIMENSIONES	INDICADORES	NÚMERO DE ÍTEMS
Administración de los recursos humanos	<ul style="list-style-type: none">• Cuando prometes hacer algo en cierto tiempo, lo haces.• El comportamiento del personal que presta los servicios te inspira confianza.• Concluyes el servicio que desempeñas en el tiempo prometido.• Informas sobre cuándo serán ofrecidos los servicios.• Ofreces el servicio de manera rápida a los usuarios.• Comunicas cuando concluirá el servicio prestado.• Atiendes con rapidez y amabilidad.	07
Selección de personal	<ul style="list-style-type: none">• La información a los padres o a la superioridad es en el momento adecuado.• El orden de mérito, en las evaluaciones internas, se sabe oportunamente.• Las matriculas se desarrollan sin contratiempos.• Los directivos comprenden tus necesidades personales y profesionales.• Cuando identificas un problema, demuestras un sincero interés en solucionártelo.• Realizas bien el servicio desde la primera vez.• Inspiras confianza a los alumnos y padres de familia.	07
Capacitación y desarrollo	<ul style="list-style-type: none">• El ambiente de la I.E. cuenta con equipos modernos y adecuados para prestar sus servicios.• El horario de trabajo está adaptado al servicio que prestas.• El material asociado con el servicio es de apariencia atractiva• La I.E. tiene un personal capacitado para brindar una atención personalizada.• Crees que la apariencia determina un buen servicio• Las instalaciones físicas de la I.E. se encuentra en buen estado.• El trato que se da en la institución es amable y con respeto	07
TOTAL		21

8. LEYENDA

BUENO: 3

REGULAR: 2

MALO: 1

9. ESCALAS:

NIVEL	ITEMS	PUNTAJE	
		Min	Max
Bueno	15 - 21	43	63
Regular	8 - 14	22	42
Malo	1 - 7	7	21

DIMENSIÓN	ITEM	PUNTAJE	
		Min.	Max.
Administración de los recursos humanos	1 - 7	7	21

DIMENSIÓN	ITEM	PUNTAJE	
		Min.	Max.
Selección de personal	8 - 14	7	21

DIMENSIÓN	ITEM	PUNTAJE	
		Min.	Max.
Capacitación y desarrollo	15 - 21	7	21

INTERVALO	VALORACIÓN
50 - 63	Nivel de la Calidad del Servicio Bueno.
36 - 49	Nivel de la Calidad del Servicio Regular.
21 - 35	Nivel de la Calidad del Servicio Malo.

10. NIVEL DE DESARROLLO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

INTERVALO	NIVEL DE DESARROLLO	
50 - 63	Nivel de la Calidad del Servicio	Bueno
36 - 49	Nivel de la Calidad del Servicio	Regular
21 - 35	Nivel de la Calidad del Servicio	Malo

11. VALIDACIÓN

Por "Juicio de Experto".

GUIA DE OBSERVACIÓN

DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA	
		1 Si	2 No
Cumplimiento de funciones.	1. Cumple sus actividades en el plazo establecido. 2. Demuestra acciones coherentes entre el trabajo desplegado y el tiempo.		
Eficiencia en el servicio	3. Evidencia eficiencia en el desempeño de sus funciones. 4. Demuestra capacidad para resolver situaciones difíciles.		
Capacidad de servicio	5. Demuestra aptitudes pertinentes para el ejercicio de sus funciones. 6. Considera acciones de mejora en su desempeño.		

PROGRAMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

I. DATOS GENERALES

Nombre del programa: “Programa de Gestión del Talento Humano”

Participantes: 28 trabajadores de la institución educativa “San José” de Pacasmayo.

Duración:

Objetivo General:

Al término del Programa de gestión del talento humano el participante mejorará la calidad del servicio, considerando una mejora significativa en la administración de los recursos humanos, la selección de personal y capacitación y desarrollo.

Mejorar la calidad del servicio en la institución educativa “San José” de Pacasmayo mediante la aplicación de técnicas grupales de coaching empresarial, como son Design Thinking, Brainstorming y Juego de roles, referidas a la gestión del talento humano.

Objetivos específicos:

- Aplicar las técnicas Brainstorming y juego de roles para elevar el nivel de la administración de los recursos humanos, la selección de personal de la calidad de servicio.
- Ejecutar la técnica Design Thinking con la finalidad de elevar el nivel de capacitación y desarrollo de la calidad de servicio.



II. JUSTIFICACIÓN:

El programa de gestión del talento humano es un conjunto de actividades, basado en la capacidad o talento humano, que se orientan a mejorar el desempeño de las funciones de trabajadores en determinadas organizaciones o instituciones, mejorando, así, la calidad del servicio que se oferta (Chiavenato, 2002). Tiene como propósito elevar la Calidad del Servicio en la institución educativa “San José”, del distrito de San José, provincia de Pacasmayo, departamento de La Libertad.

Para tal efecto se ha diseñado un Programa que permitirá administrar los datos e información de manera rápida, para brindar reportes fiables y oportunos para brindar una óptima atención a los estudiantes, profesores y padres de familia de la institución en mención, sirviendo además para administrar el proceso técnico pedagógico que se oferta y que se constituya en un recurso de apoyo al área administrativa, pedagógica y de gestión de esta institución educativa.

III. BASE TEÓRICA:

Este programa se sustenta en el enfoque de la organización formal que hace referencia Coronel (2010) quien afirma que la Administración de Talento Humano comprende organizar, ordenar, crear y organizar sistemas de control, aptos para avanzar en la ejecución del personal productivo, al mismo tiempo que habilita la capacidad humana sólo en los expertos y financieros, social, visitante y juegos, porque son una pieza de su vida, tendrán una ejecución superior ya que un representante que se siente tranquilo en su lugar de trabajo trabajará una tonelada mejor con una impresionante naturaleza del trabajo.

En este sentido, la capacidad humana es la capacidad del individuo que inteligentemente comprende y ve cómo abordar las cuestiones en una ocupación dada, esperando que sus capacidades (aptitudes, aprendizaje y estados de la mente) habilidades, encuentros y aptitudes, estas capacidades son ganancias con la preparación, la formación y la experiencia de cada uno y que lo hacen posiblemente beneficioso. Este es el interés de la organización en preparar al personal como una forma de lograr el objetivo general de expandir la rentabilidad (Coronel, 2010).

B. Coaching empresarial:

Coaching es una palabra muy de moda que ya cuenta con múltiples significados, algunos de ellos erróneos. Liderazgo y coaching procura volver a las bases: el coaching como herramienta de desarrollo personal y profesional (Robbins, 1999).

Cada vez son más las organizaciones que deciden emprender sesiones de coaching empresarial para mejorar la motivación y el rendimiento de sus empleados. El coaching puede utilizarse para algunos empleados de forma individual, como por ejemplo directivos o líderes de grupos, o para equipos de trabajo, con el objetivo de mejorar su cohesión y trabajo en equipo (Robbins, 1999).

Brainstorming: también conocido como lluvia de ideas, consiste en la aportación de ideas por parte de todo el equipo sobre un tema concreto. Esto ayuda a conocer nuevos enfoques que pueden llegar a presentar los empleados, nuevas ideas para la empresa o la resolución de conflictos. De esta forma, conseguimos que el equipo se sienta valorado, ya que las opiniones de todos los trabajadores cuentan lo mismo para la empresa (Robbins, 1999).

Design Thinking: el “design thinking” se ha erigido en los últimos tiempos como herramienta de gran utilidad enfocada a fomentar la innovación en las organizaciones de una forma eficaz y exitosa. Esto se debe a que, gracias a su aplicación, se generan importantes beneficios en el diseño de soluciones, permitiendo a las empresas obtener mejores resultados en su comercialización (Robbins, 1999).

Así, el “design thinking” se presenta como una metodología para desarrollar la innovación centrada en las personas, ofreciendo un lente a través de la cual se pueden observar los retos, detectar necesidades y, finalmente, solucionarlas. En otras palabras, el “design thinking” es un enfoque que se sirve de la sensibilidad del diseñador y su método de resolución de problemas para satisfacer las necesidades de las personas de una forma que sea tecnológicamente factible y viable (Robbins, 1999).

Juegos de roles: técnica que consiste en la representación espontánea de una situación real o hipotética para mostrar un problema; la finalidad es adoptar habilidades, destrezas o cambios de actitud. De este modo se puede abordar la problemática desde diferentes perspectivas y comprender las diversas interpretaciones de una misma realidad.

IV. MÉTODO:

Se empleó el método participativo: En la base de este método y técnicas está la concepción del aprendizaje como un proceso activo, de creación y recreación del conocimiento por los participantes, mediante la solución colectiva de tareas, el intercambio y confrontación de ideas, opiniones y experiencias entre participantes e investigadores.

V. EVALUACIÓN:

Las sesiones se evaluaron mediante una escala valorativa.

VI. DESCRIPCIÓN DE LAS SESIONES

El programa se llevó a cabo en 12 sesiones distribuidas en un mes, desarrollando tres sesiones por semana (lunes, miércoles y viernes) realizando 04 sesiones para el cumplimiento de funciones, 04 sesiones para la eficiencia en el servicio y 04 sesiones para la capacidad de servicio.

Las sesiones se desarrollaron siguiendo el siguiente esquema: **Inicio:** En este momento se motivó a los trabajadores a participar activamente en el desarrollo de la sesión, declarando el tema y el propósito de la sesión. **Desarrollo:** En este momento se desarrolló la sesión con la finalidad de mejorar la dimensión escogida para la sesión. **Cierre:** En este momento se aplicó una escala valorativa.

SESIÓN N° 01: Conocemos nuestras funciones

Objetivo de la sesión:

- Desarrollar la técnica “Design Thinking” con la finalidad de identificar las funciones de trabajo de los participantes.

Actividad	Descripción	Tiempo	Recursos
Conocemos nuestras funciones	Inicio: <ul style="list-style-type: none"> • Se inicia con una oración, pidiendo la unidad y éxito del programa • Se declara el propósito de la sesión y se explica el proceso de la técnica Design Thinking 	5	La voz
	Proceso <ul style="list-style-type: none"> • Se agrupan en equipos de trabajo • Se explica el motivo de la reunión y el punto sobre el que se va a debatir de forma clara y sintética “Conocemos nuestras funciones” • Cada quipo nombra a un moderador y a un secretario. • El/la moderador/a controla los turnos de palabra, mientras el secretario toma notas sintetizando las ideas compartidas por los miembros. • La investigadora controla el tiempo total y avisa la finalización del lapso para que tras la exposición de cada miembro se pueda realizar una breve discusión entre las posturas. • Una vez terminado, el secretario de cada grupo expresa los puntos o propuestas que se han obtenido, siendo anotadas en un global para centrar el debate en ellas. 	30	La voz Papelotes Plumones
	Cierre <ul style="list-style-type: none"> • Se aplicará una escala valorativa 	10	La voz Hoja impresa

ESCALA VALORATIVA

a. Objetivo:

- Desarrollar la técnica Design Thinking con la finalidad de identificar las funciones de trabajo de los participantes.

N° de Orden	APELLIDOS Y NOMBRES	INDICADORES					
		Cumple sus actividades en el plazo establecido			Demuestra acciones coherentes entre el trabajo desplegado y el tiempo.		
		SI	NO	AV	NO	SI	AV
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							
08							
09							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							

SESIÓN N° 02: Nos valoramos como trabajadores de la educación peruana

Objetivo de la sesión:

- Desarrollar la técnica Design Thinking con la finalidad de valorar el trabajo desplegado en la institución.

Actividad	Descripción	Tiempo	Recursos
Nos valoramos como trabajadores de la educación peruana	Inicio: <ul style="list-style-type: none"> • Se inicia con una oración, pidiendo la unidad y éxito del programa • Se declara el propósito de la sesión y se explica el proceso de la técnica "Design Thinking" 	5	La voz
	Proceso <ul style="list-style-type: none"> • Se agrupan en equipos de trabajo de 6 integrantes • Se explica el motivo de la reunión y el punto sobre el que se va a debatir de forma clara y sintética "Nos valoramos como trabajadores de la educación peruana" • Cada quipo nombra a un moderador y a un secretario. • El/la moderador/a controla los turnos de palabra, mientras el secretario toma notas sintetizando las ideas compartidas por los miembros. • La investigadora controla el tiempo total y avisa la finalización del lapso para que tras la exposición de cada miembro se pueda realizar una breve discusión entre las posturas. • Una vez terminado, el secretario de cada grupo expresa los puntos o propuestas que se han obtenido, siendo anotadas en un global para centrar el debate en ellas. 	30	La voz Papelotes Plumones
	Cierre <ul style="list-style-type: none"> • Se aplicará una escala valorativa 	10	La voz Hoja impresa

ESCALA VALORATIVA

a. Objetivo:

- Desarrollar la técnica Design Thinking con la finalidad de valorar el trabajo desplegado en la institución.

N° de Orden	APELLIDOS Y NOMBRES	INDICADORES					
		Cumple sus actividades en el plazo establecido			Demuestra acciones coherentes entre el trabajo desplegado y el tiempo.		
		SI	NO	AV	NO	SI	AV
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							
08							
09							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							

SESIÓN N° 03: Cumplimos con nuestras funciones en la institución educativa

Objetivo de la sesión:

- Desarrollar la técnica Design Thinking con la finalidad de valorar el trabajo desplegado en la institución.

Actividad	Descripción	Tiempo	Recursos
Cumplimos con nuestras funciones en la institución educativa	Inicio: <ul style="list-style-type: none"> • Se inicia con una oración, pidiendo la unidad y éxito del programa • Se declara el propósito de la sesión y se explica el proceso de la técnica Design Thinking 	5	La voz
	Proceso <ul style="list-style-type: none"> • Se agrupan en equipos de trabajo de 6 integrantes • Se explica el motivo de la reunión y el punto sobre el que se va a debatir de forma clara y sintética “Cumplimos con nuestras funciones en la institución educativa” • Cada quipo nombra a un moderador y a un secretario. • El/la moderador/a controla los turnos de palabra, mientras el secretario toma notas sintetizando las ideas compartidas por los miembros. • La investigadora controla el tiempo total y avisa la finalización del lapso para que tras la exposición de cada miembro se pueda realizar una breve discusión entre las posturas. • Una vez terminado, el secretario de cada grupo expresa los puntos o propuestas que se han obtenido, siendo anotadas en un global para centrar el debate en ellas. 	30	La voz Papelotes Plumones
	Cierre <ul style="list-style-type: none"> • Se aplicará una escala valorativa 	10	La voz Hoja impresa

ESCALA VALORATIVA

a. Objetivo:

- Desarrollar la técnica Design Thinking con la finalidad de valorar el trabajo desplegado en la institución.

N° de Orden	APELLIDOS Y NOMBRES	INDICADORES					
		Cumple sus actividades en el plazo establecido			Demuestra acciones coherentes entre el trabajo desplegado y el tiempo.		
		SI	NO	AV	NO	SI	AV
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							
08							
09							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							

SESIÓN N° 04: Reflexionamos sobre el cumplimiento de nuestras funciones

Objetivo de la sesión:

- Desarrollar la técnica Design Thinking con la finalidad de reflexionar sobre el cumplimiento de nuestras funciones.

Actividad	Descripción	Tiempo	Recursos
Cumplimos con nuestras funciones en la institución educativa	<p>Inicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se inicia con una oración, pidiendo la unidad y éxito del programa • Se declara el propósito de la sesión y se explica el proceso de la técnica Design Thinking 	5	La voz
	<p>Proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se agrupan en equipos de trabajo de 6 integrantes • Visualizan el video: “La comunicación asertiva en el desempeño de funciones” <div style="text-align: center;">  <p>https://www.youtube.com/watch?v=BJINazy-quQ</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Se explica el punto sobre el que se va a debatir de forma clara y sintética “Reflexionamos sobre el cumplimiento de nuestras funciones” • Cada equipo nombra a un moderador y a un secretario. • El/la moderador/a controla los turnos de palabra, mientras el secretario toma notas sintetizando las ideas compartidas por los miembros. • La investigadora controla el tiempo total y avisa la finalización del lapso para que tras la exposición de cada miembro se pueda realizar una breve discusión entre las posturas. • Una vez terminado, el secretario de cada grupo expresa los puntos o propuestas que se han obtenido, siendo anotadas en un global para centrar el debate en ellas. 	30	La voz Papelotes Plumones
	<p>Cierre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se aplicará una escala valorativa 	10	Hoja impresa

ESCALA VALORATIVA

a. Objetivo:

- Desarrollar la técnica Design Thinking con la finalidad de reflexionar sobre el cumplimiento de nuestras funciones.

N° de Orden	APELLIDOS Y NOMBRES	INDICADORES					
		Cumple sus actividades en el plazo establecido			Demuestra acciones coherentes entre el trabajo desplegado y el tiempo.		
		SI	NO	AV	NO	SI	AV
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							
08							
09							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							

SESIÓN N° 05: Investigamos sobre la eficiencia en el servicio

Objetivo de la sesión:

- Desarrollar la técnica “Brainstorming” con la finalidad de conocer sobre la eficiencia en el servicio.
- Hacer una puesta en común colectiva de ideas y conocimientos sobre la eficiencia en el servicio para llegar a síntesis, conclusiones o acuerdos conjuntos.

Actividad	Descripción	Tiempo	Recursos
Investigamos sobre la eficiencia en el servicio	Inicio: <ul style="list-style-type: none"> • Se inicia con una oración, pidiendo la unidad y éxito del programa • Se declara el propósito de la sesión y se explica el proceso de la técnica Brainstorming 	5	La voz
	Proceso <ul style="list-style-type: none"> • Se parte de la pregunta lanzada por la investigadora sobre ¿Qué sabemos sobre la Eficiencia en el Servicio? • El grupo aporta cuantas respuestas encuentre oportunas de acuerdo a sus realidades. • Cada participante debe aportar al menos una idea, aunque podrán aportarse tantas como se desee. • Cada idea se anota en una tarjeta, pueden elaborarse de forma individual o colectiva • Se procede a clasificarlas, para lo cual es importante que la investigadora vaya leyendo y el resto opine dónde deben ubicarse de acuerdo a su contenido y a la relación con los diferentes bloques que se han creado al respecto. • Pueden ordenarse según la importancia que el grupo dé a cada uno de los aspectos aportados • Finalmente quedan colocadas de tal modo que permite ver una síntesis de las ideas centrales. • Se arriba a conclusiones y se hace compromisos para lograr la eficiencia en el servicio 	30	La voz Tarjetas Plumones Cinta Maskintape
	Cierre <ul style="list-style-type: none"> • Se aplicará una escala valorativa 	10	La voz Hoja impresa

ESCALA VALORATIVA

a. Objetivo:

- Desarrollar la técnica “Brainstorming” con la finalidad de conocer sobre la eficiencia en el servicio.
- Hacer una puesta en común colectiva de ideas y conocimientos sobre la eficiencia en el servicio para llegar a síntesis, conclusiones o acuerdos conjuntos.

N° de Orden	APELLIDOS Y NOMBRES	INDICADORES					
		Evidencia eficiencia en el desempeño de sus funciones			Demuestra capacidad para resolver situaciones difíciles.		
		SI	NO	AV	NO	SI	AV
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							
08							
09							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							

SESIÓN N° 06: Reconocemos nuestras debilidades que impiden lograr eficiencia en el servicio

Objetivo de la sesión:

- Desarrollar la técnica “Brainstorming” con la finalidad de reconocer nuestras debilidades que impiden lograr eficiencia en el servicio.
- Hacer una puesta en común colectiva de ideas y conocimientos sobre nuestras debilidades que impiden lograr eficiencia en el servicio, para llegar a síntesis, conclusiones o acuerdos conjuntos.

Actividad	Descripción	Tiempo	Recursos
Reconocemos nuestras debilidades que impiden lograr eficiencia en el servicio	Inicio: <ul style="list-style-type: none"> • Se inicia con una oración, pidiendo la unidad y éxito del programa • Se declara el propósito de la sesión y se explica el proceso de la técnica Brainstorming 	5	La voz
	Proceso <ul style="list-style-type: none"> • Se parte de la pregunta lanzada por la investigadora sobre ¿Qué sabemos sobre la nuestras debilidades que impiden lograr eficiencia en el servicio? • El grupo aporta cuantas respuestas encuentre oportunas de acuerdo a sus realidades. • Cada participante debe aportar al menos una idea, aunque podrán aportarse tantas como se desee. • Cada idea se anota en una tarjeta, pueden elaborarse de forma individual o colectiva • Se procede a clasificarlas, para lo cual es importante que la investigadora vaya leyendo y el resto opine dónde deben ubicarse de acuerdo a su contenido y a la relación con los diferentes bloques que se han creado al respecto. • Pueden ordenarse según la importancia que el grupo dé a cada uno de los aspectos aportados • Finalmente quedan colocadas de tal modo que permite ver una síntesis de las ideas centrales. • Se arriba a conclusiones y se hace compromisos para lograr minimizar nuestras debilidades que impiden lograr eficiencia en el servicio 	30	La voz Tarjetas Plumones Cinta Maskintape
	Cierre <ul style="list-style-type: none"> • Se aplicará una escala valorativa 	10	La voz Hoja impresa

ESCALA VALORATIVA

a. Objetivo:

- Desarrollar la técnica “Brainstorming” con la finalidad de reconocer nuestras debilidades que impiden lograr eficiencia en el servicio.
- Hacer una puesta en común colectiva de ideas y conocimientos sobre nuestras debilidades que impiden lograr eficiencia en el servicio, para llegar a síntesis, conclusiones o acuerdos conjuntos.

N° de Orden	APELLIDOS Y NOMBRES	INDICADORES					
		Evidencia eficiencia en el desempeño de sus funciones			Demuestra capacidad para resolver situaciones difíciles.		
		SI	NO	AV	NO	SI	AV
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							
08							
09							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							

SESIÓN N° 07: Identificamos nuestras fortalezas para la eficiencia en el servicio

Objetivo de la sesión:

- Desarrollar la técnica “Brainstorming” con la finalidad de identificar nuestras fortalezas para la eficiencia en el servicio.
- Hacer una puesta en común colectiva de ideas y conocimientos sobre nuestras fortalezas para la eficiencia en el servicio, para llegar a síntesis, conclusiones o acuerdos conjuntos.

Actividad	Descripción	Tiempo	Recursos
Identificamos nuestras fortalezas para la eficiencia en el servicio	Inicio: <ul style="list-style-type: none"> • Se inicia con una oración, pidiendo la unidad y éxito del programa • Se declara el propósito de la sesión y se explica el proceso de la técnica Brainstorming 	5	La voz
	Proceso <ul style="list-style-type: none"> • Se parte de la pregunta lanzada por la investigadora sobre ¿Qué sabemos sobre nuestras fortalezas para la eficiencia en el servicio? • El grupo aporta cuantas respuestas encuentre oportunas de acuerdo a sus realidades. • Cada participante debe aportar al menos una idea, aunque podrán aportarse tantas como se desee. • Cada idea se anota en una tarjeta, pueden elaborarse de forma individual o colectiva • Se procede a clasificarlas, para lo cual es importante que la investigadora vaya leyendo y el resto opine dónde deben ubicarse de acuerdo a su contenido y a la relación con los diferentes bloques que se han creado al respecto. • Pueden ordenarse según la importancia que el grupo dé a cada uno de los aspectos aportados • Finalmente quedan colocadas de tal modo que permite ver una síntesis de las ideas centrales. • Se arriba a conclusiones y se hace compromisos para lograr potenciar nuestras fortalezas para la eficiencia en el servicio 	30	La voz Tarjetas Plumones Cinta Maskintape
	Cierre <ul style="list-style-type: none"> • Se aplicará una escala valorativa 	10	La voz Hoja impresa

ESCALA VALORATIVA

a. Objetivo:

- Desarrollar la técnica “Brainstorming” con la finalidad de identificar nuestras fortalezas para la eficiencia en el servicio.
- Hacer una puesta en común colectiva de ideas y conocimientos sobre nuestras fortalezas para la eficiencia en el servicio, para llegar a síntesis, conclusiones o acuerdos conjuntos.

N° de Orden	APELLIDOS Y NOMBRES	INDICADORES					
		Evidencia eficiencia en el desempeño de sus funciones			Demuestra capacidad para resolver situaciones difíciles.		
		SI	NO	AV	NO	SI	AV
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							
08							
09							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							

SESIÓN N° 08: Identificamos las potencialidades y amenazas para la eficiencia en el servicio

Objetivo de la sesión:

- Desarrollar la técnica “Brainstorming” con la finalidad de identificar las potencialidades y amenazas para la eficiencia en el servicio.
- Hacer una puesta en común colectiva de ideas y conocimientos sobre las potencialidades y amenazas para la eficiencia en el servicio, para llegar a síntesis, conclusiones o acuerdos conjuntos.

Actividad	Descripción	Tiempo	Recursos
Identificamos nuestras potencialidades y amenazas para la eficiencia en el servicio	Inicio: <ul style="list-style-type: none"> • Se inicia con una oración, pidiendo la unidad y éxito del programa • Se declara el propósito de la sesión y se explica el proceso de la técnica Brainstorming 	5	La voz
	Proceso <ul style="list-style-type: none"> • Se parte de la pregunta lanzada por la investigadora sobre ¿Qué sabemos sobre las potencialidades y amenazas para la eficiencia en el servicio? • El grupo aporta cuantas respuestas encuentre oportunas de acuerdo a sus realidades. • Cada participante debe aportar al menos una idea, aunque podrán aportarse tantas como se desee. • Cada idea se anota en una tarjeta, pueden elaborarse de forma individual o colectiva • Se procede a clasificarlas, para lo cual es importante que la investigadora vaya leyendo y el resto opine dónde deben ubicarse de acuerdo a su contenido y a la relación con los diferentes bloques que se han creado al respecto. • Pueden ordenarse según la importancia que el grupo dé a cada uno de los aspectos aportados • Finalmente quedan colocadas de tal modo que permite ver una síntesis de las ideas centrales. • Se arriba a conclusiones y se hace compromisos para lograr aprovechar las potencialidades y minimizar las amenazas que puedan afectar la eficiencia en el servicio 	30	La voz Tarjetas Plumones Cinta Maskintape
	Cierre <ul style="list-style-type: none"> • Se aplicará una escala valorativa 	10	La voz Hoja impresa

ESCALA VALORATIVA

a. Objetivo:

- Desarrollar la técnica “Brainstorming” con la finalidad de identificar las potencialidades y amenazas para la eficiencia en el servicio.
- Hacer una puesta en común colectiva de ideas y conocimientos sobre las potencialidades y amenazas para la eficiencia en el servicio, para llegar a síntesis, conclusiones o acuerdos conjuntos.

N° de Orden	APELLIDOS Y NOMBRES	INDICADORES					
		Evidencia eficiencia en el desempeño de sus funciones			Demuestra capacidad para resolver situaciones difíciles.		
		SI	NO	AV	NO	SI	AV
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							
08							
09							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							

SESIÓN N° 09: Investigamos sobre la capacidad de servicio

Objetivo de la sesión:

- Desarrollar la técnica “Juego de roles” con la finalidad de investigar sobre la capacidad de servicio.
- Analizar las distintas actitudes y reacciones que los participantes tienen ante situaciones o hechos concretos sobre capacidad de servicio.

Actividad	Descripción	Tiempo	Recursos
Investigamos sobre la capacidad de servicio	Inicio: <ul style="list-style-type: none"> • Se inicia con una oración, pidiendo la unidad y éxito del programa • Se declara el propósito de la sesión 	5	La voz
	Proceso <ul style="list-style-type: none"> • Se elige el tema sobre la capacidad de servicio • Forman equipos de trabajo • Cada equipo investiga sobre el tema y se reparten los papeles a representar. • Realizan un ensayo previo a nivel de grupo haciendo usos de los diferentes espacios sin interferir entre ellos. • Representan una situación de hechos concretos que evidencien capacidad de servicio en una institución educativa. • Debaten sobre las representaciones de roles, considerando distintas formas de pensar y partiendo de distintas posturas y razonamientos. • El debate debe centrarse en el comportamiento y los argumentos utilizados en los distintos papeles. • Se arriba a conclusiones generales 	30	La voz Tarjetas Plumones Cinta Maskintape
	Cierre <ul style="list-style-type: none"> • Se aplicará una escala valorativa 		La voz Hoja impresa

ESCALA VALORATIVA

a. Objetivo:

- Desarrollar la técnica “Juego de roles” con la finalidad de investigar sobre la capacidad de servicio.
- Analizar las distintas actitudes y reacciones que los participantes tienen ante situaciones o hechos concretos sobre capacidad de servicio.

N° de Orden	APELLIDOS Y NOMBRES	INDICADORES					
		Demuestra aptitudes pertinentes para el ejercicio de sus funciones			Considera acciones de mejora en su desempeño.		
		SI	NO	AV	NO	SI	AV
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							
08							
09							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							

SESIÓN N° 10: Identificamos las debilidades en nuestra capacidad de servicio

Objetivo de la sesión:

- Desarrollar la técnica “Juego de roles” con la finalidad de identificar las debilidades en nuestra capacidad de servicio.
- Analizar las distintas actitudes y reacciones que los participantes tienen ante situaciones o hechos concretos sobre las debilidades en nuestra capacidad de servicio.

Actividad	Descripción	Tiempo	Recursos
Identificamos nuestras potencialidades y amenazas para la eficiencia en el servicio	Inicio: <ul style="list-style-type: none"> • Se inicia con una oración, pidiendo la unidad y éxito del programa • Se declara el propósito de la sesión 	5	La voz
	Proceso <ul style="list-style-type: none"> • Se elige el tema sobre las debilidades en nuestra capacidad de servicio • Forman equipos de trabajo • Cada equipo investiga sobre el tema y se reparten los papeles a representar. • Realizan un ensayo previo a nivel de grupo haciendo usos de los diferentes espacios sin interferir entre ellos. • Representan una situación de hechos concretos que evidencien debilidades en la capacidad de servicio en una institución educativa. • Debaten sobre las representaciones de roles, considerando distintas formas de pensar y partiendo de distintas posturas y razonamientos. • El debate debe centrarse en el comportamiento y los argumentos utilizados en los distintos papeles. • Se arriba a conclusiones generales 	30	La voz Tarjetas Plumones Cinta Maskintape
	Cierre <ul style="list-style-type: none"> • Se aplicará una escala valorativa 		La voz Hoja impresa

ESCALA VALORATIVA

a. Objetivo:

- Desarrollar la técnica “Juego de roles” con la finalidad de identificar las debilidades en nuestra capacidad de servicio.
- Analizar las distintas actitudes y reacciones que los participantes tienen ante situaciones o hechos concretos sobre las debilidades en nuestra capacidad de servicio.

N° de Orden	APELLIDOS Y NOMBRES	INDICADORES					
		Demuestra aptitudes pertinentes para el ejercicio de sus funciones			Considera acciones de mejora en su desempeño.		
		SI	NO	AV	NO	SI	AV
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							
08							
09							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							

SESIÓN N° 11: Identificamos las fortalezas en nuestra capacidad de servicio

Objetivo de la sesión:

- Desarrollar la técnica “Juego de roles” con la finalidad de identificar las fortalezas en nuestra capacidad de servicio.
- Analizar las distintas actitudes y reacciones que los participantes tienen ante situaciones o hechos concretos sobre las fortalezas en nuestra capacidad de servicio.

Actividad	Descripción	Tiempo	Recursos
Identificamos nuestras potencialidades y amenazas para la eficiencia en el servicio	Inicio: <ul style="list-style-type: none"> • Se inicia con una oración, pidiendo la unidad y éxito del programa • Se declara el propósito de la sesión 	5	La voz
	Proceso <ul style="list-style-type: none"> • Se elige el tema sobre las fortalezas en nuestra capacidad de servicio • Forman equipos de trabajo • Cada equipo investiga sobre el tema y se reparten los papeles a representar. • Realizan un ensayo previo a nivel de grupo haciendo usos de los diferentes espacios sin interferir entre ellos. • Representan una situación de hechos concretos que evidencien fortalezas en la capacidad de servicio en una institución educativa. • Debaten sobre las representaciones de roles, considerando distintas formas de pensar y partiendo de distintas posturas y razonamientos. • El debate debe centrarse en el comportamiento y los argumentos utilizados en los distintos papeles. • Se arriba a conclusiones generales 	30	La voz Tarjetas Plumones Cinta Maskintape
	Cierre <ul style="list-style-type: none"> • Se aplicará una escala valorativa 		La voz Hoja impresa

ESCALA VALORATIVA

a. Objetivo:

- Desarrollar la técnica “Juego de roles” con la finalidad de identificar las fortalezas en nuestra capacidad de servicio.
- Analizar las distintas actitudes y reacciones que los participantes tienen ante situaciones o hechos concretos sobre las fortalezas en nuestra capacidad de servicio.

N° de Orden	APELLIDOS Y NOMBRES	INDICADORES					
		Demuestra aptitudes pertinentes para el ejercicio de sus funciones			Considera acciones de mejora en su desempeño.		
		SI	NO	AV	NO	SI	AV
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							
08							
09							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							

SESIÓN N° 12: Identificamos las potencialidades y amenazas para nuestra capacidad de servicio

Objetivo de la sesión:

- Desarrollar la técnica “Juego de roles” con la finalidad de identificar las potencialidades y amenazas para nuestra capacidad de servicio.
- Analizar las distintas actitudes y reacciones que los participantes tienen ante situaciones o hechos concretos sobre las potencialidades y amenazas para nuestra capacidad de servicio.

Actividad	Descripción	Tiempo	Recursos
Identificamos nuestras potencialidades y amenazas para la eficiencia en el servicio	Inicio: <ul style="list-style-type: none"> • Se inicia con una oración, pidiendo la unidad y éxito del programa • Se declara el propósito de la sesión 	5	La voz
	Proceso <ul style="list-style-type: none"> • Se elige el tema sobre las potencialidades y amenazas para nuestra capacidad de servicio • Forman equipos de trabajo • Cada equipo investiga sobre el tema y se reparten los papeles a representar. • Realizan un ensayo previo a nivel de grupo haciendo usos de los diferentes espacios sin interferir entre ellos. • Representan una situación de hechos concretos que evidencien potencialidades y amenazas para la capacidad de servicio en una institución educativa. • Debaten sobre las representaciones de roles, considerando distintas formas de pensar y partiendo de distintas posturas y razonamientos. • El debate debe centrarse en el comportamiento y los argumentos utilizados en los distintos papeles. • Se arriba a conclusiones generales 	30	La voz Tarjetas Plumones Cinta Maskintape
	Cierre <ul style="list-style-type: none"> • Se aplicará una escala valorativa 		La voz Hoja impresa

ESCALA VALORATIVA

a. Objetivo:

- Desarrollar la técnica “Juego de roles” con la finalidad de identificar las potencialidades y amenazas para nuestra capacidad de servicio.
- Analizar las distintas actitudes y reacciones que los participantes tienen ante situaciones o hechos concretos sobre las potencialidades y amenazas para nuestra capacidad de servicio.

N° de Orden	APELLIDOS Y NOMBRES	INDICADORES					
		Demuestra aptitudes pertinentes para el ejercicio de sus funciones			Considera acciones de mejora en su desempeño.		
		SI	NO	AV	NO	SI	AV
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							
08							
09							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							

NORMALIDAD

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
PreTest	28	100,0%	0	0,0%	28	100,0%
PostTest	28	100,0%	0	0,0%	28	100,0%

Descriptivos

		Estadístico	Error estándar	
PreTest	Media	35,2500	,59456	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	34,0301	
		Límite superior	36,4699	
	Media recortada al 5%	35,1111		
	Mediana	34,0000		
	Varianza	9,898		
	Desviación estándar	3,14613		
	Mínimo	32,00		
	Máximo	41,00		
	Rango	9,00		
	Rango intercuartil	6,00		
	Asimetría	,528	,441	
	Curtosis	-1,116	,858	
	PostTest	Media	62,1071	,74950
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	60,5693	
		Límite superior	63,6450	
Media recortada al 5%		62,8730		
Mediana		63,0000		
Varianza		15,729		
Desviación estándar		3,96596		
Mínimo		42,00		
Máximo		63,00		
Rango		21,00		
Rango intercuartil		,00		
Asimetría		-5,188	,441	
Curtosis		27,208	,858	

PRUEBA DE NORMALIDAD

CALIDAD DE SERVICIO	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Pre test	0.851	28	0.001
Pos test	0.965	28	0.450
Diferencia	0.971	28	0.597

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

VARIABLE DEPENDIENTE: Escala para evaluar la calidad del servicio en la I.E. “San José” de Pacasmayo

Constructo	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA		
						1	2	3
Calidad del Servicio	Es un concepto que deriva de la propia definición de calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o también se define como aptitud de uso (Fernández, 1991).	Acciones que evidencian el nivel de satisfacción del usuario, evaluadas mediante una escala para la calidad del servicio incluyendo sus dimensiones administración de los recursos humanos, selección de personal y capacitación y desarrollo, evaluadas mediante una escala para la calidad del servicio.	Administración de los recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Considera la importancia del trabajo mancomunado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando prometes hacer algo en cierto tiempo, lo haces. • El comportamiento del personal que presta los servicios te inspira confianza. • Comunicas cuando concluirá el servicio prestado. 			
				<ul style="list-style-type: none"> • Busca mejorar las condiciones de trabajo de sus pares 	<ul style="list-style-type: none"> • Concluyes el servicio que desempeñas en el tiempo prometido • Informas sobre cuándo serán ofrecidos los servicios. • Ofreces el servicio de manera rápida a los usuarios. • Atiendes con rapidez y amabilidad. 			
			Selección de personal	<ul style="list-style-type: none"> • Considera el trabajo con personas responsables y confiables. 	<ul style="list-style-type: none"> • La información a los padres o a la superioridad es en el momento adecuado. • El orden de mérito, en las evaluaciones internas, se sabe oportunamente. • Los directivos comprenden tus necesidades personales y profesionales. 			
				<ul style="list-style-type: none"> • Identifica los fundamentos de acción interpersonal para el 	<ul style="list-style-type: none"> • Inspiras confianza a los alumnos y padres de familia. • Realizas bien el servicio desde la primera vez. 			

				desempeño de funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando identificas un problema, demuestras un sincero interés en solucionártelo. • Las matriculas se desarrollan sin contratiempos. 			
			Capacitación y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Considera actividades para optimizar su desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> • El ambiente de la I.E. cuenta con equipos modernos y adecuados para prestar sus servicios. • El material asociado con el servicio es de apariencia atractiva • Crees que la apariencia determina un buen servicio • Las instalaciones físicas de la I.E. se encuentra en buen estado. 			
				<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia actualización profesional continua 	<ul style="list-style-type: none"> • La I.E. tiene un personal capacitado para brindar una atención personalizada. • El trato que se da en la institución es amable y con respeto • El horario de trabajo está adaptado al servicio que prestas. 			

BUENO: 3

REGULAR: 2

MALO: 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Diseño	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala
¿En qué medida el programa basado en la gestión del talento humano eleva la calidad de servicio de la institución educativa “San José” de Pacasmayo 2017?	General Determinar en qué medida el programa basado en la gestión del talento humano eleva la calidad de servicio de la institución educativa “San José” de Pacasmayo, 2017.	Ho: El programa basado en la gestión del talento humano eleva significativamente la calidad de servicio de la institución educativa “San José” de Pacasmayo, 2017.	Diseño pre experimental con pre y post test G: O₁ - X - O₂	Programa basado en la gestión del talento humano	Cumplimiento de funciones.	Responsabilidad funcional	<ul style="list-style-type: none"> Cumple sus actividades en el plazo establecido. Demuestra acciones coherentes entre el trabajo desplegado y el tiempo. 	Guía de observación (1) = Si (2) = No
					Eficiencia en el servicio	Cumplimiento de funciones	<ul style="list-style-type: none"> Evidencia eficiencia en el desempeño de sus funciones. Demuestra capacidad para resolver situaciones difíciles. 	
					Capacidad de servicio	Capacidad funcional	<ul style="list-style-type: none"> Demuestra aptitudes pertinentes para el ejercicio de sus funciones. Considera acciones de mejora en su desempeño. 	
	Específicos Identificar el nivel de la calidad de servicio en la institución educativa “San José” de Pacasmayo, antes de la aplicación del experimento mediante un pre test. Diseñar y Aplicar el programa basado en la gestión del talento humano para elevar la calidad de servicio de la institución educativa “San José” de Pacasmayo, 2017.	Hi: El programa basado en la gestión del talento humano no eleva significativamente la calidad de servicio de la institución educativa “San José” de Pacasmayo, 2017		Calidad de servicio	Administración de los recursos humanos	Considera la importancia del trabajo mancomunado.	<ul style="list-style-type: none"> Cuando prometes hacer algo en cierto tiempo, lo haces. El comportamiento del personal que presta los servicios te inspira confianza. Comunicas cuando concluirá el servicio prestado. 	Escala para la calidad de servicio 1 Malo 2 Regular 3 Bueno
						Busca mejorar las condiciones de trabajo de sus pares	<ul style="list-style-type: none"> Concluyes el servicio que desempeñas en el tiempo prometido Informas sobre cuándo serán ofrecidos los servicios. Ofreces el servicio de manera rápida a los usuarios. Atiendes con rapidez y amabilidad. 	
					Selección de personal	Considera el trabajo con personas responsables y confiables.	<ul style="list-style-type: none"> La información a los padres o a la superioridad es en el momento adecuado. El orden de mérito, en las evaluaciones internas, se sabe oportunamente. Los directivos comprenden tus necesidades personales y profesionales. 	

Problema	Objetivos	Hipótesis	Diseño	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala
	<p>Identificar el nivel de la calidad de servicio en la institución educativa “San José” de Pacasmayo, después de la aplicación del experimento mediante un post test.</p> <p>Comparar los resultados de la aplicación del programa basado en la gestión del talento humano para elevar la calidad de servicio de la institución educativa “San José” de Pacasmayo, 2017.</p>					<p>Identifica los fundamentos de acción interpersonal para el desempeño de funciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inspiras confianza a los alumnos y padres de familia. • Realizas bien el servicio desde la primera vez. • Cuando identificas un problema, demuestras un sincero interés en solucionártelo. • Las matriculas se desarrollan sin contratiempos. 	
					Capacitación y desarrollo	<p>Considera actividades para optimizar su desempeño.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El ambiente de la I.E. cuenta con equipos modernos y adecuados para prestar sus servicios. • El material asociado con el servicio es de apariencia atractiva • Crees que la apariencia determina un buen servicio • Las instalaciones físicas de la I.E. se encuentra en buen estado. 	
						<p>Evidencia actualización profesional continua</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La I.E. tiene un personal capacitado para brindar una atención personalizada. • El trato que se da en la institución es amable y con respeto • El horario de trabajo está adaptado al servicio que prestas. 	

CONSTANCIAS



INSTITUCIÓN EDUCATIVA "SAN JOSÉ" - JEC SAN JOSÉ - PACASMAYO



"AÑO DEL DIALOGO Y DE LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

EL QUE SUSCRIBE DIRECTOR DE LA INSTITUCION EDUCATIVA "SAN JOSE" DEL DISTRITO DE SAN JOSE, PROVINCIA DE PACASMAYO, REGION LA LIBERTAD, EXPIDE LA SIGUIENTE:

AUTORIZACIÓN

Visto la solicitud presentada por la docente: **NAMÓ RIVERA, Jenny Mardely**, maestrante de la Universidad "Cesar Vallejo", donde solicita aplicar su donde solicita aplicar su Proyecto de Tesis se dispone lo siguiente:

AUTORIZAR, a la docente:

NAMÓ RIVERA, Jenny Mardely

Aplicar el proyecto de tesis titulado: "Programa de gestión del talento humano para elevar la calidad de servicio en la institución educativa "San José". Pacasmayo - 2017". en la institución que gestiono.

San José, octubre 2018



Ms. Walter Oswaldo Flores Sandoval
DIRECTOR

WOFB/Direct.
HRCHO/Sec

Calle Lima No.446 San José – Pacasmayo Telf. : (044) 575056 E-mail: iesanjose_575056 @Hotmail.com



UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
DE PACASMAYO

**INSTITUCIÓN EDUCATIVA
"SAN JOSÉ" - JEC
SAN JOSÉ - PACASMAYO**



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Constancia

EL QUE SUSCRIBE DIRECTOR DE LA INSTITUCION EDUCATIVA "SAN JOSE" DEL DISTRITO DE SAN JOSE, PROVINCIA DE PACASMAYO, REGION LA LIBERTAD.

HACE CONSTAR:

Que la docente: **NAMÓ RIVERA, Jenny** Maestrante de la Universidad "Cesar Vallejo", aplicó su Proyecto de Tesis titulado: "**Programa de gestión del talento humano para elevar la calidad de servicio en la institución educativa San José. Pacasmayo - 2017**" en la institución educativa a la cual dirigió, demostrando responsabilidad y criterio docente en las actividades planificadas.

Se emite la presente, a solicitud de la interesada, para los fines pertinentes.

San José, diciembre de 2017


Mg. Walter Oswaldo Flores Sandoval
DIRECTOR

WOFSDirect.
HRCHO/Sec

EVIDENCIAS



Aplicando Pre test





Aplicando programa experimental





Aplicando Post Test



VALIDEZ DE AIKEN

Validéz de Aiken respecto al criterio de la CLARIDAD									
Dimensiones	Ítem	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	Total (S) Sumatoria de acuerdo	V. Aiken S/ (n (c-1))	Validéz por ítems ESCALAS
Administración de los recursos humanos	1	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	2	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	3	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	4	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	5	3	2	3	3	3	14	0,93	Fuerte validéz
	6	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	7	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
Selección del personal	8	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	9	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	10	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	11	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	12	3	2	3	3	3	14	0,93	Fuerte validéz
	13	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	14	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
Capacitación y desarrollo	15	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	16	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	17	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	18	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	19	3	2	3	3	3	14	0,93	Fuerte validéz
	20	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	21	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
Total: Validéz del instrumento ó índice general							15	0,99	Fuerte validéz

Validéz de Aiken respecto al criterio de la COHERENCIA									
Dimensiones	Ítem	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	Total (S) Sumatoria de acuerdo	V. Aiken S/ (n (c-1))	Validéz por ítems ESCALAS
Administración	1	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz

de los recursos humanos	2	3	2	3	3	3	14	0,93	Fuerte validéz
	3	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	4	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	5	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	6	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	7	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	Selección del personal	8	3	2	3	3	3	14	0,93
9		3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
10		3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
11		3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
12		3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
13		3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
14		3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
Capacitación y desarrollo	15	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	16	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	17	3	2	3	3	3	14	0,93	Fuerte validéz
	18	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	19	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	20	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	21	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
Total: Validéz del instrumento ó índice general							15	0,99	Fuerte validéz

Validéz de Aiken respecto al criterio de la RELEVANCIA									
Dimensiones	Ítem	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	Total (S) Sumatoria de acuerdo	V. Aiken S/ (n (c-1))	Validéz por ítems ESCALAS
Administración de los recursos humanos	1	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	2	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	3	3	2	3	3	3	14	0,93	Fuerte validéz
	4	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	5	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	6	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	7	3	2	3	3	3	14	0,93	Fuerte validéz
Selección del personal	8	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	9	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz

	10	3	2	3	3	3	14	0,93	Fuerte validéz
	11	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	12	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	13	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	14	3	2	3	3	3	14	0,93	Fuerte validéz
Capacitación y desarrollo	15	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	16	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	17	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	18	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	19	3	2	3	3	3	14	0,93	Fuerte validéz
	20	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
	21	3	3	3	3	3	15	1,00	Fuerte validéz
Total: Validéz del instrumento ó índice general							15	0,98	Fuerte validéz

VALIDEZ DE AIKEN

VALIDEZ DE AIKEN RESPECTO A CADA CRITERIO	TOTAL: VALIDEZ DE AIKEN DE CADA CRITERIO	ÍNDICE O PROMEDIO GENERAL DE VALIDEZ DE AIKEN
• CLARIDAD	0.99	0.99
• COHERENCIA	0.99	
• RELEVANCIA	0.98	
TOTAL: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	2.96	

INTERPRETACIÓN:

El nivel de tendencia es fuerte calculándose que el promedio general de la Validez de Aiken es **0.99**, debido a los ítems de cada instrumento tienen el dominio del contenido que se mide (Claridad, coherencia y relevancia).

FICHA TÉCNICA

Nombre: Escala para evaluar la calidad del servicio en la I.E. "San José" de Pacasmayo

Autor: Mg. Yulina Magali Espinoza Rivas

Adaptación: Jenny Mardely Namó Rivera.

Aplicación: Individual, colectivo.

Ámbito de aplicación: Docentes de la I.E. "San José" Pacasmayo

Duración: 45 minutos

Objetivo: Identificar el nivel de la calidad de servicio en la I.E. "San José" Pacasmayo

Este instrumento recoge los aportes de Bolaños (2005) quien sostiene que las dimensiones de la calidad del servicio se encuentran en la satisfacción o conformidad del cliente, en base a la observación que éste realiza del servicio, considerando tres factores:

Administración de los recursos humanos: La administración de recursos humanos es la técnica de organizar el personal que integra una empresa con el fin de reclutarlo, ordenarlo, motivarlo, redistribuirlo y capacitarlo, para mejorar su eficiencia sintiéndose parte del emprendimiento que integra, y que a través de la empresa que es un poco suya, hallará la satisfacción de sus metas personales (Chiavenato, 2002).

Selección de personal: Es una técnica que los expertos en relaciones humanas utilizan para seleccionar personal cuando su objetivo es encontrar profesionales que además de una formación y experiencia adecuadas posean unas competencias concretas predeterminadas por la empresa que ofrece el empleo. (Chiavenato, 2002).

Capacitación y desarrollo: Conjunto de actividades cuyo objetivo es mejorar el rendimiento actual y/o futuro, aumentando su capacidad a través de la modificación y potenciación de conocimientos, habilidades y actitudes (Chiavenato, 2002).

**ESCALA PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA I.E. "SAN JOSÉ" DE
PACASMAYO**

Instrucciones: Estimado participante le solicitamos que marque con una equis (X), la respuesta que corresponda a la realidad.

1 = Deficiente 2 = Regular 3 = Bueno

ITEMS	Bueno	Regular	Deficiente
	3	2	1
Administración de los recursos humanos			
1. Cuando prometes hacer algo en cierto tiempo, lo haces.			
2. El comportamiento del personal que presta los servicios te inspira confianza.			
3. Concluyes el servicio que desempeñas en el tiempo prometido.			
4. Informas sobre cuándo serán ofrecidos los servicios.			
5. Ofreces el servicio de manera rápida a los usuarios.			
6. Comunicas cuando concluirá el servicio prestado.			
7. Atiendes con rapidez y amabilidad.			
Selección de personal			
8. La información a los padres o a la superioridad es en el momento adecuado.			
9. El orden de mérito, en las evaluaciones internas, se sabe oportunamente.			
10. Las matriculas se desarrollan sin contratiempos.			
11. Los directivos comprenden tus necesidades personales y profesionales.			
12. Cuando identificas un problema, demuestras un sincero interés en solucionarlo.			
13. Realizas bien el servicio desde la primera vez.			
14. Inspiras confianza a los alumnos y padres de familia.			
Capacitación y desarrollo			
15. El ambiente de la I.E. cuenta con equipos modernos y adecuados para presta sus servicios.			
16. El horario de trabajo está adaptado al servicio que prestas.			
17. El material asociado con el servicio es de apariencia atractiva.			
18. La I.E. tiene un personal capacitado para brindar una atención personalizada.			
19. Crees que la apariencia determina un buen servicio.			
20. Las instalaciones físicas de la I.E. se encuentra en buen estado.			
21. El trato que se da en la institución es amable y con respeto.			

INTERVALO	NIVEL DE DESARROLLO	
50 - 63	Nivel de la Calidad del Servicio	Bueno
35 - 49	Nivel de la Calidad del Servicio	Regular
21 - 35	Nivel de la Calidad del Servicio	Deficiente

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala para evaluar la calidad del servicio en la I.E. "San José" de Pacasmayo". Su participación es de suma importancia para obtener la validez de la prueba.

Agradezco anticipadamente su valiosa contribución.

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

Nombres y apellidos: Harro Antonio Lourea Quiroz
Profesión: Profesor
Grado académico: Maestro en Administración de la Educación
Afilación institucional: _____
Área de experiencia profesional: Educ. Primaria
Tiempo de experiencia profesional: 25 años

I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO

Denominación del Cuestionario:

Escala para evaluar la calidad del servicio en la I.E. "San José" de Pacasmayo

Autores:

Mg. Yulina Magali Espinoza Rivas.

Adaptación:

Jenny Mardely Namó Rivera.

Procedencia:

Adaptación y Normalización:

El instrumento Escala para evaluar la calidad del servicio en la I.E. "San José" de Pacasmayo, fue adaptado en Chepén Perú, 2017.

Objetivo:

Identificar el nivel de la calidad de servicio.

Dirigido a:

Ámbito de aplicación: Servidores de la I.E. "San José" de Pacasmayo

Característica del cuestionario:

La Administración es individual y colectiva con una duración: De 45 minutos

III. BASE TEÓRICA DEL INSTRUMENTO

Este instrumento recoge los aportes de Bolaños (2005) quien sostiene que las dimensiones de la calidad del servicio se encuentran en la satisfacción o conformidad del cliente, en base a la observación que éste realiza del servicio, considerando tres factores:

Administración de los recursos humanos: La administración de recursos humanos es la técnica de organizar el personal que integra una empresa con el fin de reclutarlo, ordenarlo, motivarlo, redistribuirlo y capacitarlo, para mejorar su eficiencia sintiéndose parte del emprendimiento que integra, y que a través de la empresa que es un poco suya, hallará la satisfacción de sus metas personales (Chiavenato, 2002).

Selección de personal: Es una técnica que los expertos en relaciones humanas utilizan para seleccionar personal cuando su objetivo es encontrar profesionales que además de una formación y experiencia adecuadas posean unas competencias concretas predeterminadas por la empresa que ofrece el empleo. (Chiavenato, 2002).

Capacitación y desarrollo: Conjunto de actividades cuyo objetivo es mejorar el rendimiento actual y/o futuro, aumentando su capacidad a través de la modificación y potenciación de conocimientos, habilidades y actitudes (Chiavenato, 2002).

IV. INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, encontrará los criterios de calificación, sobre los que le solicito que por favor valore cada ítem.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
Claridad El ítem se comprende fácilmente; es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere importantes modificaciones.
	3. Moderado nivel	El ítem requiere algunas modificaciones en los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene relación lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene relación moderada con la dimensión.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se relaciona lógicamente con la dimensión.
Relevancia El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4; así por favor brinde las observaciones que estime pertinentes.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:**Primera Dimensión: Administración de los recursos humanos****Objetivo:**

Identificar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión: Administración de los recursos humanos

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
Considera la importancia del trabajo mancomunado	Cuando prometes hacer algo en cierto tiempo, lo haces.	4	4	4	
	El comportamiento del personal que presta los servicios te inspira confianza.	4	4	4	
	Comunicas cuando concluirá el servicio prestado.	4	4	4	
Busca mejorar las condiciones de trabajo de sus pares	Concluyas el servicio que desempeñas en el tiempo prometido.	4	4	4	
	Informas sobre cuándo serán ofrecidos los servicios.	4	4	4	
	Ofreces el servicio de manera rápida a los usuarios.	4	4	4	
	Atiendes con rapidez y amabilidad.	4	4	4	

Segunda Dimensión: Selección del personal**Objetivo:**

Identificar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión: Selección del personal

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
Considera el trabajo con personas responsables y confiable	La información a los padres o a la superioridad es en el momento adecuado.	4	4	4	
	El orden de mérito, en las evaluaciones internas, se sabe oportunamente.	4	4	4	
	Los directivos comprenden sus necesidades personales y profesionales.	4	4	4	
Identifica los fundamentos de acción interpersonal para el desempeño de funciones	Inspiras confianza a los alumnos y padres de familia.	4	4	4	
	Realizas bien el servicio desde la primera vez.	4	4	4	
	Cuando identificas un problema, demuestras un sincero interés en solucionártelo.	4	4	4	
	Las matriculas se desarrollan sin contratiempos.	4	4	4	

Tercera Dimensión: Capacitación y desarrollo

Objetivo:

Identificar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión: Capacitación y desarrollo

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
Considera actividades para optimizar su desempeño.	El ambiente de la I.E. cuenta con equipos modernos y adecuados para prestar sus servicios.	4	4	4	
	El material asociado con el servicio es de apariencia atractiva.	4	4	4	
	Creas que la apariencia determina un buen servicio.	4	4	4	
	Las instalaciones físicas de la I.E. se encuentran en buen estado.	4	4	4	
Evidencia actualización profesional continua	La I.E. tiene un personal capacitado para brindar una atención personalizada.	4	4	4	
	El trato que se da en la institución es amable y con respeto.	4	4	4	
	El horario de trabajo está adaptado al servicio que prestas.	4	4	4	

Firma de evaluador: 

Número de colegiatura:

APRECIACIONES U OBSERVACIONES GENERALES:

Es válido

MATRIZ PARA VERIFICAR COHERENCIA ENTRE DIMENSIONES INDICADORES E ÍTEMS DE LOS INSTRUMENTOS:
VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de servicio

Construccto	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA		
						1	2	3
Calidad del servicio	Es un concepto que deriva de la propia definición de calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o también se define como aptitud de uso. (Fernández, 1991).	Acciones que evidencian el nivel de satisfacción del usuario, evaluadas mediante una escala para la calidad del servicio incluyendo sus dimensiones administrativas de los recursos humanos, selección de personal y capacitación desarrollo, evaluadas mediante una escala para la calidad del servicio.	Administración de los recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Considera la importancia del trabajo mancomunado. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuando prometes hacer algo en cierto tiempo, lo haces. ○ El comportamiento del personal que presta los servicios te inspira confianza. ○ Comunicas cuando concluirá el servicio prestado. ○ Concluyes el servicio que desempeñas en el tiempo prometido. ○ Informas sobre cuándo serán ofrecidos los servicios. ○ Ofreces el servicio de manera rápida a los usuarios. ○ Atiendes con rapidez y amabilidad. 			
				<ul style="list-style-type: none"> • Busca mejorar las condiciones de trabajo de sus pares 	<ul style="list-style-type: none"> ○ La información a los padres o a la supervisión es en el momento adecuado. ○ El orden de mérito, en las evaluaciones internas, se sabe oportunamente. ○ Los directivos comprenden sus necesidades personales y profesionales. 			
			Selección de personal	<ul style="list-style-type: none"> • Considera el trabajo con personas responsables y confiables. • Identifica los fundamentos de acción interpersonal para el desempeño de funciones 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Inspiras confianza a los alumnos y padres de familia. ○ Realizas bien el servicio desde la primera vez. ○ Cuando identificas un problema, demuestras un sincero interés en 			

				<p>solucionándolo.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Las matrices se desarrollan en contínuos. o El ambiente de la I.E. cuenta con equipos modernos y adecuados para prestar sus servicios. o El material asociado con el servicio es de apariencia atractiva. o Crees que la apariencia determina un buen servicio. o Las instalaciones físicas de la I.E. se encuentran en buen estado. o La I.E. tiene un personal capacitado para brindar una atención personalizada. o El trato que se da en la institución es amable y con respeto. o El horario de trabajo está adaptado al servicio que presta. 		
		<ul style="list-style-type: none"> • Considera actividades para optimizar su desempeño. 	<p>Capacitación y desarrollo</p>			
		<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia actualización profesional continua 				

BUENO: 3

REGULAR: 2

DEFICIENTE: 1

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala para evaluar la calidad del servicio en la I.E. "San José" de Pacasmayo". Su participación es de suma importancia para obtener la validez de la prueba.

Agradezco anticipadamente su valiosa contribución.

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

Nombres y apellidos: JENNY VICTORIA FIGUEROA CUÑE

Profesión: DOCENTE

Grado académico: MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Afiliación institucional: I.E. "CARLOS A. OLIVARES" - CHEPÉN

Área de experiencia profesional: DOCENTE DE EDUCACIÓN SECUNDARIA

Tiempo de experiencia profesional: 16 AÑOS

II. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO

Denominación del Cuestionario:

Escala para evaluar la calidad del servicio en la I.E. "San José" de Pacasmayo

Autores:

Mg. Yulina Magali Espinoza Rivas.

Adaptación:

Jenny Mardely Namó Rivera.

Procedencia:

Adaptación y Normalización:

El instrumento Escala para evaluar la calidad del servicio en la I.E. "San José" de Pacasmayo, fue adaptado en Chepén Perú, 2017.

Objetivo:

Identificar el nivel de la calidad de servicio.

Dirigido a:

Ámbito de aplicación: Servidores de la I.E. "San José" de Pacasmayo

Característica del cuestionario:

La Administración es individual y colectiva con una duración: De 45 minutos

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:**Primera Dimensión: Administración de los recursos humanos****Objetivo:**

Identificar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión: Administración de los recursos humanos

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
Considera la importancia del trabajo mancomunado	Cuando prometes hacer algo en cierto tiempo, lo haces.	4	4	4	
	El comportamiento del personal que presta los servicios te inspira confianza	4	3	4	
	Comunicas cuando concluirá el servicio prestado.	4	4	3	
Busca mejorar las condiciones de trabajo de sus pares	Concluyes el servicio que desempeñas en el tiempo prometido.	4	4	4	
	Informas sobre cuándo serán ofrecidos los servicios.	3	4	4	
	Ofreces el servicio de manera rápida a los usuarios.	4	4	4	
	Atiendes con rapidez y amabilidad.	4	4	3	

Segunda Dimensión: Selección del personal**Objetivo:**

Identificar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión: Selección del personal

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
Considera el trabajo con personas responsables y confiable	La información a los padres o a la superioridad es en el momento adecuado.	4	3	4	
	El orden de mérito, en las evaluaciones internas, se sabe oportunamente.	4	4	4	
	Los directivos comprenden las necesidades personales y profesionales.	4	4	3	
Identifica los fundamentos de acción interpersonal para el desempeño de funciones	Inspiras confianza a los alumnos y padres de familia.	4	4	4	
	Realizas bien el servicio desde la primera vez.	3	4	4	
	Cuando identificas un problema, demuestras un sincero interés en solucionarlo.	4	4	4	
	Las matriculas se desarrollan sin contratiempos.	4	4	3	

Tercera Dimensión: Capacitación y desarrollo

Objetivo:

Identificar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión: Capacitación y desarrollo

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
Considera actividades para optimizar su desempeño.	El ambiente de la I.E. cuenta con equipos modernos y adecuados para prestar sus servicios.	4	4	4	
	El material asociado con el servicio es de apariencia atractiva.	3	4	4	
	Creas que la apariencia determina un buen servicio.	4	3	4	
	Las instalaciones físicas de la I.E. se encuentra en buen estado.	4	4	4	
Evidencia actualización profesional continua	La I.E. tiene un personal capacitado para brindar una atención personalizada.	4	4	3	
	El trato que se da en la institución es amable y con respeto.	4	4	4	
	El horario de trabajo está adaptado al servicio que prestas.	4	4	4	

Firma de evaluador: 

Número de colegiatura:

APRECIACIONES U OBSERVACIONES GENERALES:

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala para evaluar la calidad del servicio en la I.E. "San José" de Pacasmayo". Su participación es de suma importancia para obtener la validez de la prueba. Agradezco anticipadamente su valiosa contribución.

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

Nombres y apellidos: WALTER OSWALDO FLORES SANCHEZ
Profesión: DOCENTE
Grado académico: MAESTRO EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA
Afiliación institucional: I.E. SAN JOSÉ
Área de experiencia profesional: MATEMÁTICA
Tiempo de experiencia profesional: 27 AÑOS

II. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO

Denominación del Cuestionario:

Escala para evaluar la calidad del servicio en la I.E. "San José" de Pacasmayo

Autores:

Mg. Yulina Magali Espinoza Rivas.

Adaptación:

Jenny Mardely Namó Rivera.

Procedencia:

Adaptación y Normalización:

El instrumento Escala para evaluar la calidad del servicio en la I.E. "San José" de Pacasmayo, fue adaptado en Chepén Perú, 2017.

Objetivo:

Identificar el nivel de la calidad de servicio.

Dirigido a:

Ámbito de aplicación: Servidores de la I.E. "San José" de Pacasmayo

Característica del cuestionario:

La Administración es individual y colectiva con una duración: De 45 minutos

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:**Primera Dimensión: Administración de los recursos humanos****Objetivo:**

Identificar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión: Administración de los recursos humanos

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
Considera la importancia del trabajo mancomunado	Cuando prometes hacer algo en cierto tiempo, lo haces.	4	4	4	
	El comportamiento del personal que presta los servicios te inspira confianza.	4	4	4	
	Comunicas cuando concluirá el servicio prestado.	4	4	4	
Busca mejorar las condiciones de trabajo de sus pares	Concluyes el servicio que desempeñas en el tiempo prometido.	4	4	4	
	Informas sobre cuándo serán ofrecidos los servicios.	4	4	4	
	Ofreces el servicio de manera rápida a los usuarios.	4	4	4	
	Atiendes con rapidez y amabilidad.	4	4	4	

Segunda Dimensión: Selección del personal**Objetivo:**

Identificar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión: Selección del personal

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
Considera el trabajo con personas responsables y confiable	La información a los padres o a la superioridad es en el momento adecuado.	4	4	4	
	El orden de mérito, en las evaluaciones internas, se sabe oportunamente.	4	4	4	
	Los directivos comprenden tus necesidades personales y profesionales.	4	4	4	
Identifica los fundamentos de acción interpersonal para el desempeño de funciones	Inspiras confianza a los alumnos y padres de familia.	4	4	4	
	Realizas bien el servicio desde la primera vez.	4	4	4	
	Cuando identificas un problema, demuestras un sincero interés en solucionarlo.	4	4	4	
	Las matrículas se desarrollan sin contratiempos.	4	4	4	

Tercera Dimensión: Capacitación y desarrollo

Objetivo:

Identificar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión: Capacitación y desarrollo

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
Considera actividades para optimizar su desempeño.	El ambiente de la I.E. cuenta con equipos modernos y adecuados para prestar sus servicios.	4	4	4	
	El material asociado con el servicio es de apariencia atractiva.	4	4	4	
	Creer que la apariencia determina un buen servicio.	4	4	4	
	Las instalaciones físicas de la I.E. se encuentra en buen estado.	4	4	4	
Evidencia actualización profesional continua	La I.E. tiene un personal capacitado para brindar una atención personalizada.	4	4	4	
	El trato que se da en la institución es amable y con respeto.	4	4	4	
	El horario de trabajo está adaptado al servicio que presta.	4	4	4	

Firma de evaluador: 

Número de colegiatura:

APRECIACIONES U OBSERVACIONES GENERALES:

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala para evaluar la calidad del servicio en la I.E. "San José" de Pacasmayo". Su participación es de suma importancia para obtener la validez de la prueba. Agradezco anticipadamente su valiosa contribución.

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

Nombres y apellidos: Luz Del Carmen Paucar Castro
Profesión: Docente
Grado académico: Maestro en Psicología Educativa
Afilación institucional: I.E. 80394
Área de experiencia profesional: Docente de Nivel Primaria
Tiempo de experiencia profesional: 25 Años

II. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO

Denominación del Cuestionario:

Escala para evaluar la calidad del servicio en la I.E. "San José" de Pacasmayo

Autores:

Mg. Yulina Magali Espinoza Rivas.

Adaptación:

Jenny Mardely Namó Rivers.

Procedencia:

Adaptación y Normalización:

El instrumento Escala para evaluar la calidad del servicio en la I.E. "San José" de Pacasmayo, fue adaptado en Chepén Perú, 2017.

Objetivo:

Identificar el nivel de la calidad de servicio.

Dirigido a:

Ámbito de aplicación: Servidores de la I.E. "San José" de Pacasmayo

Característica del cuestionario:

La Administración es individual y colectiva con una duración: De 45 minutos

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:**Primera Dimensión: Administración de los recursos humanos****Objetivo:**

Identificar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión: Administración de los recursos humanos

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
Considera la importancia del trabajo mancomunado	Cuando prometes hacer algo en cierto tiempo, lo haces.	4	4	4	
	El comportamiento del personal que presta los servicios te inspira confianza.	4	4	4	
	Comunicas cuando concluirá el servicio prestado.	4	4	4	
Busca mejorar las condiciones de trabajo de sus pares	Concluyes el servicio que desempeñas en el tiempo prometido.	4	4	4	
	Informas sobre cuándo serán ofrecidos los servicios.	4	4	4	
	Ofreceas el servicio de manera rápida a los usuarios.	4	4	4	
	Atiendes con rapidez y amabilidad.	4	4	4	

Segunda Dimensión: Selección del personal**Objetivo:**

Identificar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión: Selección del personal

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
Considera el trabajo con personas responsables y confiable	La información a los padres o a la superioridad es en el momento adecuado.	4	4	4	
	El orden de mérito, en las evaluaciones internas, se sabe oportunamente.	4	4	4	
	Los directivos comprenden tus necesidades personales y profesionales.	4	4	4	
Identifica los fundamentos de acción interpersonal para el desempeño de funciones	Inspiras confianza a los alumnos y padres de familia.	4	4	4	
	Realizas bien el servicio desde la primera vez.	4	4	4	
	Cuando identificas un problema, demuestras un sincero interés en solucionarlo.	4	4	4	
	Las matrículas se desarrollan sin contratiempos.	4	4	4	

Tercera Dimensión: Capacitación y desarrollo

Objetivo:

Identificar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión: Capacitación y desarrollo

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
Considera actividades para optimizar su desempeño.	El ambiente de la I.E. cuenta con equipos modernos y adecuados para prestar sus servicios.	4	4	4	
	El material asociado con el servicio es de apariencia atractiva.	4	4	4	
	Creer que la apariencia determina un buen servicio.	4	4	4	
	Las instalaciones físicas de la I.E. se encuentra en buen estado.	4	4	4	
Evidencia actualización profesional continua	La I.E. tiene un personal capacitado para brindar una atención personalizada.	4	4	4	
	El trato que se da en la institución es amable y con respeto.	4	4	4	
	El horario de trabajo está adaptado al servicio que presta.	4	4	4	

Firma de evaluador: 

Número de colegiatura: 268737

APRECIACIONES U OBSERVACIONES GENERALES:

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala para evaluar la calidad del servicio en la I.E. "San José" de Pacasmayo". Su participación es de suma importancia para obtener la validez de la prueba. Agradezco anticipadamente su valiosa contribución.

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

Nombres y apellidos: Ana María Jásquez Castro
Profesión: Profesora
Grado académico: Maestro en Administración de la Educación
Afilación institucional: _____
Área de experiencia profesional: Profesora de Educación Primaria
Tiempo de experiencia profesional: 5 años

II. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO

Denominación del Cuestionario:

Escala para evaluar la calidad del servicio en la I.E. "San José" de Pacasmayo

Autores:

Mg. Yulina Magali Espinoza Rivas.

Adaptación:

Jenny Mardely Namó Rivera.

Procedencia:

Adaptación y Normalización:

El instrumento Escala para evaluar la calidad del servicio en la I.E. "San José" de Pacasmayo, fue adaptado en Chepén Perú, 2017.

Objetivo:

Identificar el nivel de la calidad de servicio.

Dirigido a:

Ámbito de aplicación: Servidores de la I.E. "San José" de Pacasmayo

Característica del cuestionario:

La Administración es individual y colectiva con una duración: De 45 minutos

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:**Primera Dimensión: Administración de los recursos humanos****Objetivo:**

Identificar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión: Administración de los recursos humanos

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
Considera la importancia del trabajo mancomunado	Cuando prometes hacer algo en cierto tiempo, lo haces.	4	4	4	
	El comportamiento del personal que presta los servicios te inspira confianza.	4	4	4	
	Comunicas cuando concluirá el servicio prestado.	4	4	4	
Busca mejorar las condiciones de trabajo de sus pares	Concluyes el servicio que desempeñas en el tiempo prometido.	4	4	4	
	Informas sobre cuándo serán ofrecidos los servicios.	4	4	4	
	Ofreces el servicio de manera rápida a los usuarios.	4	4	4	
	Atiendes con rapidez y amabilidad.	4	4	4	

Segunda Dimensión: Selección del personal**Objetivo:**

Identificar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión: Selección del personal

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
Considera el trabajo con personas responsables y confiable	La información a los padres o a la superioridad es en el momento adecuado.	4	4	4	
	El orden de mérito, en las evaluaciones internas, se sabe oportunamente.	4	4	4	
	Los directivos comprenden tus necesidades personales y profesionales.	4	4	4	
Identifica los fundamentos de acción interpersonal para el desempeño de funciones	Inspiras confianza a los alumnos y padres de familia.	4	4	4	
	Realizas bien el servicio desde la primera vez.	4	4	4	
	Cuando identificas un problema, demuestras un sincero interés en solucionarlo.	4	4	4	
	Las matriculas se desarrollan sin contratiempos.	4	4	4	

Tercera Dimensión: Capacitación y desarrollo

Objetivo:

Identificar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión: Capacitación y desarrollo

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
Considera actividades para optimizar su desempeño.	El ambiente de la I.E. cuenta con equipos modernos y adecuados para prestar sus servicios.	4	4	4	
	El material asociado con el servicio es de apariencia atractiva.	4	4	4	
	Creer que la apariencia determina un buen servicio.	4	4	4	
	Las instalaciones físicas de la I.E. se encuentra en buen estado.	4	4	4	
Evidencia actualización profesional continua	La I.E. tiene un personal capacitado para brindar una atención personalizada.	4	4	4	
	El trato que se da en la institución es amable y con respeto.	4	4	4	
	El horario de trabajo está adaptado al servicio que prestas.	4	4	4	

Firma de evaluador: Ana Rodríguez B

Número de colegiatura:

APRECIACIONES U OBSERVACIONES GENERALES:

El instrumento es válido.
