



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la
Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura– 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Nizama Cueva, Jhon Jairo (orcid.org/0000-0003-2106-1905)

Vite Bancayan, Paola Pamela (orcid.org/0000-0002-2309-4818)

ASESORA:

Mgtr. Gomez Zuñiga, Cecilia Paula Luisa (orcid.org/0000-0001-7986-7608)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios que nos guio en todo momento, a nuestros padres porque confiaron en nuestras capacidades y siempre nos brindaron su apoyo incondicional en el transcurso de nuestra vida.

Los Autores.

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro agradecimiento a la Mgtr. Bredy Marleny Bancayan Ruiz, directora de la I.E 20133, quien nos brindó su apoyo al permitirnos realizar la investigación en la institución. También a nuestros padres quienes confiaron en nosotros, al igual que nuestros profesores y asesoras, quienes nos han guiado y nos han dado fortaleza para lograr este objetivo.

Los Autores.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GOMEZ ZUÑIGA CECILIA PAULA LUISA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura– 2023", cuyos autores son VITE BANCAYAN PAOLA PAMELA, NIZAMA CUEVA JHON JAIRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 12 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GOMEZ ZUÑIGA CECILIA PAULA LUISA DNI: 03490490 ORCID: 0000-0001-7986-7608	Firmado electrónicamente por: PGOMEZZU el 13- 12-2023 00:43:01

Código documento Trilce: TRI - 0694859



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, NIZAMA CUEVA JHON JAIRO, VITE BANCAYAN PAOLA PAMELA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura– 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
VITE BANCAYAN PAOLA PAMELA DNI: 72778183 ORCID: 0000-0002-2309-4818	Firmado electrónicamente por: PAVITEBAN el 01-01-2024 22:04:37
NIZAMA CUEVA JHON JAIRO DNI: 73685508 ORCID: 0000-0003-2106-1905	Firmado electrónicamente por: NICUEJHON el 01-01-2024 22:07:21

Código documento Trilce: INV - 1400542

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad de los autores	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación:.....	13
3.2. Diseño de investigación:.....	13
3.3. Variables y operacionalización:	14
3.4. Población, muestra, unidad de análisis:	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	15
3.6. Procedimientos	16
3.7. Método de análisis de datos	17
3.8. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18

V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES	33
VIII. PROPUESTA	34
REFERENCIAS	48
ANEXOS	29

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validez por juicio de expertos.....	16
Tabla 2 Confiabilidad con el coeficiente de Alfa de Cronbach	16
Tabla 3 Relación entre inteligencia intrapersonal y calidad de servicio.	18
Tabla 4 Prueba de correlación de Spearman: inteligencia intrapersonal y calidad de servicio	19
Tabla 5 Relación entre inteligencia emocional y calidad de servicio.	20
Tabla 6 Prueba de correlación de Spearman: inteligencia emocional y calidad de servicio.....	21
Tabla 7 Relación entre inteligencia organizacional y calidad de servicio.....	22
Tabla 8 Prueba de correlación de Spearman: inteligencia organizacional y calidad de servicio	23
Tabla 9 Relación de las variables mediante prueba de normalidad	24
Tabla 10 Prueba de correlación de Spearman: neuromanagement y calidad de servicio.....	24

RESUMEN

En la presente investigación, se tuvo como finalidad determinar la relación entre el neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023. La metodología utilizada fue de tipo aplicada con un enfoque mixto en el que se aplicaron la encuesta y la entrevista como principales técnicas de recolección, a su vez como instrumentos se hizo uso del cuestionario y la guía de entrevista a 30 colaboradores que fue la población y a la vez la muestra censal. Tuvo diseño no experimental de corte transversal, con un nivel correlacional. Se obtuvo como resultado que los colaboradores tienen una buena comunicación en el ambiente de trabajo, muestran algunas veces empatía con sus compañeros y tienen conocimiento de las actividades a realizar en su centro de trabajo permitiendo el manejo adecuado de la información; sin embargo, se identifica personal desmotivado y no se observa la capacidad suficiente para controlar situaciones, todo esto se debe al escaso manejo de emociones. Se concluyó que neuromanagement y calidad de servicio tienen una relación significativa dentro de la institución, según la prueba de correlación de Spearman que fue igual a 0.658 con un coeficiente positivo moderado.

Palabras clave: Neuromanagement, calidad de servicio, inteligencia emocional, inteligencia intrapersonal, inteligencia organizacional.

ABSTRACT

In this research, the purpose was to determine the relationship between neuromanagement and the quality of service of the staff of the Educational Institution 20133 in the district of Castilla, Piura - 2023. The methodology used was applied with a mixed approach in that the survey and the interview were applied as the main collection techniques, in turn as instruments the questionnaire and the interview guide were used for 30 collaborators who were the population and at the same time the census sample. It had a non-experimental cross-sectional design, with a correlational level. The result was that collaborators have good communication in the work environment, sometimes show empathy with their colleagues and have knowledge of the activities to be carried out in their workplace, allowing the proper management of information; However, unmotivated personnel are identified and sufficient capacity to control situations is not observed, all of this is due to poor management of emotions. It was concluded that neuromanagement and service quality have a significant relationship within the institution, according to the Spearman correlation test, which was equal to 0.658 with a moderate positive coefficient.

Keywords: Neuromanagement, service quality, emotional intelligence, intrapersonal intelligence, organizational intelligence.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, el entorno de este nuevo milenio ha permitido que el ambiente sea más dinámico y cambiante en las instituciones educativas, en donde se busca mejora constante y eficaz, mediante estrategias que las puedan llevar a generar líderes y directivos con mejores estrategias en la gestión de organizaciones. El neuromanagement potencia este desempeño, a partir de las capacidades cerebrales, respecto a la manera de razonar e intervenir. Por ello, permite generar estrategias para los directivos y fomentar técnicas para potenciar su desempeño a partir de sus capacidades cerebrales.

En el ámbito internacional, Zhang (2018) en China manifiesta que, el neuromanagement ha integrado muchos conocimientos como la neurociencia de la toma de decisiones, neuromarketing, neurosociología, neuroeconomía y neurogestión; que analizan a profundidad y proveen nuevos análisis en referencia y gestión a través de la tecnología. Por otro lado, para Balconi y Fonda (2020) en Italia expone que, existen estudios que sustentan el neuromanagement y que este coopera en la toma de decisiones de manera positiva para la gestión, pues se centra en comprender los correlatos cerebrales y conductuales. Para García (2021) en Ecuador manifiesta que, el neuromanagement potencia el desempeño mediante la capacidad cerebral, aprendizaje abierto, reconocimiento y codificación, que permiten generar un pensamiento caracterizándose por ser más humano, integral y comunicacional.

La pandemia ocasionada por el Covid-19, impactó varios sectores, entre ellos al de educación. Según Neyra (2021) manifiesta, que el sistema educativo asumió nuevos retos, cambiando la modalidad de enseñanza para no desamparar la formación educativa de millones de estudiantes. Por su parte el sector público se vio presionado a tener como requisito la calidad de servicio comparándose al sector privado el cual ofrece una gestión eficiente priorizando la mejora continua y manteniendo el control del servicio, pese a la presión económica y escasez de capital. Del mismo modo, Fontalvo (2020) manifiesta que se desarrollaron estrategias como el modelo

SERVPERF, para calcular las percepciones de calidad vinculada al sector público y modelos de calidad en el servicio, que permiten valorar las dimensiones vinculadas con la satisfacción de los usuarios mejorando así los procesos. Por otro lado, Cervantes (2018) manifiesta que, para instituciones educativas el modelo correspondiente es el Triángulo de servicio, dirigido hacia el cliente y en donde se precisan los elementos que se deben considerar en la prestación del servicio.

En el ámbito Nacional, para que las Instituciones Educativas logren asumir el reto de la neurogestión es fundamental integrar de manera activa al personal docente y administrativo. Se tiene a Monzón (2022) en Lima quien manifiesta que, la gestión educativa está focalizada en el manejo de herramientas estratégicas despejando el desarrollo de toma de decisiones y la mejora del desempeño operativo y directivo. Por otro lado, Astete (2018) en Cusco, nos dice que la calidad de servicio dentro de una institución se refiere a cómo lo percibe el cliente, que en este caso vienen siendo los alumnos, ya que son estos mismos con ayuda del personal directivo de cada institución, quienes pueden juzgar o presentar alguna queja referente a la calidad del servicio que recibe por parte del docente. Según Gonzales y Huanca (2020), se determina calidad de servicio como el desarrollo de actividades donde pueden estar involucrados bienes tangibles e intangibles, y para complementar al desarrollo de las actividades, debe existir una excelente comunicación asertiva con el cliente interno (colaborador), comunicar lo que se desea obtener, para que este sea el encargado de ofrecer la calidad requerida a nuestro cliente externo o consumidor, lo cual en conclusión va a generar una referencia positiva causando impacto atrayendo a posibles nuevos consumidores.

Según Vilca (2021) es el acto de hacer una evaluación referente a si el servicio brindado es el ideal, cumple con las expectativas o con el propósito que se requiera en el momento, dando entrada a que este pueda ser cambiado según su desempeño o nuevas operaciones. Para Risco (2022), el neuromanagement está establecido en la aplicación y el desempeño óptimo de las neurociencias, dan paso al correcto desarrollo de las habilidades cognitivas que va a permitir obtener un mejor rendimiento al momento de

motivar a un grupo de personas, querer emplear liderazgo, realizar toma de decisiones, gestión de personal y más gestiones organizacionales. Según Álvarez (2020), el empleo e intervención de la neurociencia en la formación de docentes es casinula. Por ello se debe innovar en la enseñanza y estar a la par de la actualización estudiantil.

Actualmente el Perú se enfrenta a una problemática alarmante de deserción escolar, hasta el año 2021 según el INEI, el país arrojó una tasa de 6.3% en el que se evidencia que el mayor porcentaje se encuentra entre jóvenes de 13 a 19, los cuales no han concluido su educación. En este contexto, al observar la Institución Educativa 20133, ubicada en la Urbanización Felipe Cossíodel Pomar en el distrito de Castilla, con más de 30 años prestando servicio a la ciudadanía en la educación basada en valores, formación e inclusividad a los niveles de inicial, primaria y secundaria. Se analizó y observó ciertas deficiencias y limitaciones, en cuanto a la prestación de servicios tanto administrativos como pedagógicos, debido a que actualmente la Institución Educativa no ha desarrollado de manera óptima las diversas inteligencias como lo son las inteligencias emocional, intrapersonal y organizacional en el personal que labora en la institución, que permitan dentro de ella una comunicación adecuada, trabajo en equipo, resolución de problemas y toma de decisiones, para brindar una adecuada gestión en la calidad de servicio que se brinda a la comunidad.

La aplicación del neuromanagement en una organización, puede tener un impacto significativo en la institución y en el bienestar de los colaboradores. Si una organización opta por no aplicar estos principios, pueden surgir una serie de desafíos y consecuencias potenciales, como la falta de comprensión del comportamiento humano, la toma de decisiones subóptimas, problemas de comunicación y colaboración, la baja motivación y retención de los colaboradores, el desarrollo de un ambiente poco saludables; en resumen, podría enfrentar una serie de desafíos en la gestión de su personal y en la toma de decisiones estratégicas, que generaría un impacto negativo en la productividad de la institución.

De esta manera se formuló el problema general del trabajo de

investigación: ¿Qué relación existe entre el neuromanagement y la calidad del servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023?, así mismo se plantearon los siguientes problemas específicos:

¿Qué relación existe entre inteligencia intrapersonal y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133?, ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133?, ¿Cómo se relaciona la inteligencia organizacional y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133?.

La presente investigación se justifica según Arias (2021) desde el ámbito práctico, porque se le dará solución a la identificación de un problema en la institución educativa; desde el ámbito social, debido a la trascendencia en la sociedad, generando resolución de problemas que perjudica a cierto grupo social, con métodos y estrategias frente a la investigación realizada.

Por otra parte, se tiene por objetivo general de investigación Determinar la relación entre el neuromanagement y la calidad del servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura– 2023 y como objetivos específicos: Demostrar la relación entre inteligencia intrapersonal y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133, Identificar la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133, Analizar la relación entre inteligencia organizacional y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133.

De igual modo, como hipótesis general: Existe una relación significativa entre el Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023. Por otra parte, las hipótesis específicas: La inteligencia intrapersonal se relaciona directamente con la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133, La inteligencia emocional se relaciona directamente con la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133, La inteligencia organizacional se relaciona directamente con la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133.

II. MARCO TEÓRICO

A lo largo del tiempo se han realizado investigaciones en cuanto a las variables de estudio en el entorno internacional. En Rumania, Teacu (2022) tiene como motivo explorar las intenciones de adoptar prácticas de neurogestión por parte de las organizaciones de Rumania; se empleó la metodología cuantitativa, aplicando instrumento como el cuestionario y la encuesta para la recolección de datos de las variables para los gerentes de las organizaciones rumanas obtenida de la comunidad empresarial en Facebook. Se concluyó que la confianza es una de las actitudes con mayor magnitud en la predicción del comportamiento, es por ello, que esta genera una mejor adopción al implementarse nuevas prácticas a nivel organizacional. Los resultados explican que la variación entre la intención del comportamiento es del 44,9% con una correlación significativa.

Por otro lado, Roussel (2022) indica que su artículo, tiene como finalidad especificar los resultados de la implementación del modelo de gestión de localidad en el vacunatorio del Hospital el Cruce, el estudio fue analítico, en sistemas y servicios de salud en el hospital, evaluando los indicadores de calidad en periodos 2015-2018, realizando técnicas como la guía de observación, recursos técnicos y encuestas al personal y pacientes. Se concluyó que se debe enriquecer la calidad de atención a los pacientes y mejorar el uso de la base de datos con el fortalecimiento de habilidades y conocimientos con los trabajadores. Como resultado, basándose en una prueba de Spearman se encuentra una correlación negativa en el tiempo y calidad de atención.

Para Rivero (2021) en su investigación tuvo como propósito determinar la implementación del neuromanagement como herramienta motivacional hacia los empleados, empleando dentro de la metodología un cuestionario a un total de 160 empleados, guía de entrevista al supervisor y observación contextual y directa; se concluyó en la investigación que al implementar herramientas de neuromanagement se obtienen buenos resultados en la visualización de los logros en las metas de la organización, dentro de la organización los gerentes trabajan en la confianza y en generar un entorno

dinámico en el ambiente de trabajo con el fin de motivar a los empleados.

Según Arellano y Badaraco (2020) en su trabajo de investigación, tuvo como objetivo ejecutar una propuesta gerencial en un plan de mejoramiento de la calidad de servicios de un centro médico, se realizó un instrumento de medición basado en el modelo Servqual a un total de 1775 pacientes del centro médico, se concluyó que el modelo Servqual es confiable y fácil de aplicar para calcular los niveles de satisfacción de los usuarios. Se obtuvo como resultado con un 63% en atención de calidad, demostrando que el paciente se encuentra satisfecho con el trato amable y respetuoso percibido.

En Ecuador, Rivera (2019) tuvo como propósito evaluar la calidad del servicio que se ofrece en el Modelo Teórico Servqual al identificar la satisfacción de los clientes exportadores de una empresa en Ecuador, en esta investigación el autor utilizó la metodología cuantitativa, aplicando el instrumento de medición Servqual a fin de encontrar diferencias entre la percepción de la calidad y la Expectativa realizando una encuesta a clientes exportadores. Se concluyó que la percepción de la calidad en la empresa resulta inferior a las expectativas que tiene los clientes. Como resultado de las dimensiones más resaltante se tiene la fiabilidad y capacidad de respuesta, obteniendo un nivel negativo y se establece que se debe mejorar los procesos que tienen contacto con el cliente mediante estrategias de servicio.

Para Vergel (2019) en Colombia, con el fin de analizar la neurogerencia como estrategia pedagógica del docente en el proceso de enseñanza en los estudiantes, de enfoque cuantitativo, generando nuevos conocimientos orientados a las variables, se recolectaron datos a través de una encuesta y cuestionario a la población de 54 docentes de la institución. Se tuvo como resultado que la variable no se visualiza como estrategia gerencial, debido a que los docentes no se dirigen de acuerdo con las dimensiones de la neurogerencia, se concluyó que los docentes no centran la inducción en los estudiantes, reduciendo el estímulo ambiental frente a al desarrollo del aprendizaje.

En el entorno nacional, en Cusco, Perú, León y Puelles (2021) en su

tesis, en la cual señalan que su objetivo fue precisar el nivel de calidad de servicio de una cafetería en el aeropuerto, tuvo un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, aplicando como método de recolección la encuesta utilizando como técnica el cuestionario, el cual fue dirigido a 240 clientes, para finalmente concluir que los clientes consideran que la cafetería tiene una baja calidad de servicio.

En Chimbote, Mayerhoffer y Unyen (2020) en su tesis tuvieron como objetivo analizar el nivel de calidad del servicio al cliente en supermercados, utilizando una metodología cuantitativa en donde emplearon el cuestionario y una guía de entrevista como instrumento de medición para así poder concluir que en el supermercado la calidad de servicio al cliente es regular, esto, porque los clientes perciben malestares al momento de realizar una visita en dichos establecimientos, es por ello que la mayoría no considera que el servicio brindado sea de calidad.

Para Ramos et al (2020) en Lambayeque, Perú, en su artículo, tuvieron como objetivo ejecutar el uso del modelo Servperf como herramienta para evaluarla calidad de servicio de una empresa de expendio de alimentos. De enfoque descriptivo, utilizando el cuestionario como técnica de exploración. Se concluyó que la actividad realizada por el colaborador interviene de manera directa con el punto de vista del que espera el cliente, determinando así que posteriormente searecomendado o regrese por el servicio. Dentro de la dimensión Elementos Tangibles es menos valorada que la dimensión Seguridad a cuál tiene mayor valoración en la recopilación de datos.

En Lima, Perú, Gonzales (2020) en su tesis nos comenta que tuvo como finalidad delimitar la influencia del neuromanagement en el rendimiento laboral de los colaboradores, dicho estudio pertenece al tipo aplicada, de diseño no experimental aplicando un corte transversal y correlacional causal, para ello se llevó a cabo el empleo de dos cuestionarios tipo escala de Likert, con los cuales se puede concluir que 48.9% de los colaboradores se distinguen un nivel bueno en neuromanagement, el 28.9 % con excelente y el 22.2% con regular del departamento de operaciones.

Según Monzón (2020) en su investigación, a fin de explicar la

incidencia del neuromanagement y la responsabilidad social empresarial en cuanto a indicadores claves de éxito, la investigación es de diseño no experimental, recolectando datos de las variables en determinados momentos de tiempo, empleando la encuesta como técnica de recolección a los docentes y jefes de prácticas de la universidad, se concluyó que ambas variables son indicadores de éxito, la responsabilidad social no incide en los indicadores, pero si funciona en conjunto con el neuromanagement.

En Piura, Perú, Bombilla y Sosa (2019) en su artículo cuyo fin fue determinar la influencia del neuromanagement dentro de habilidades directivas en los miembros del colegio de licenciados en administración, se empleó un enfoque mixto debido a que se usaron referencias cuantitativas y para ello se utilizó como técnica la encuesta para el recojo de información y por otro lado un enfoque cuantitativo en donde se utilizó la técnica de Focus Group que fue de mucha ayuda para la complementación del recojo de información. Finalmente se concluye que el neuromanagement es la guía para poder potenciar las capacidades directivas a través del desarrollo de la inteligencia personal y organizacional.

En Trujillo, Labán (2018) en su tesis, cuyo objetivo fue determinar el nivel de calidad de servicio de una empresa fast food en Trujillo, la metodología que se empleó fue descriptiva transversal, teniendo como instrumento de investigación el cuestionario, porcentaje según los encuestados es la dimensión de seguridad con 68.5%. Finalmente se obtuvo que el nivel de la empresa en Trujillo es alto, teniendo como porcentaje en las dimensiones de aprobación en un 70,55%, la que fue mejor manejada fue fiabilidad obteniendo un porcentaje de 73,15 y por último con 68,5% y obteniendo un porcentaje menor a seguridad, en comparación con las otras dimensiones.

Para Romero y Silva (2018) en su investigación la cual tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio administrativo y satisfacción de estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero”, se empleó una metodología descriptiva correlacional, utilizando como instrumento de investigación un cuestionario. En conclusión, se obtuvo que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y

la satisfacción de los estudiantes.

Según Chumpe (2018) en su tesis indicó como objetivo establecer la realidad actual del gerenciamiento que realizan los gerentes funcionales de una entidad pública, en dicha investigación se aplicó una metodología descriptiva con

corte cualitativo, teniendo instrumento el cuestionario que consta de 27 preguntas, concluyendo que al emplear el neuromanagement en las entidades públicas, es factible incrementar el rendimiento de cada colaborador sea individual o en equipos, puesto que se estaría trabajando en relación a las capacidades que tiene el cerebro.

Por otro lado, se tienen las definiciones de la variable neuromanagement, según Herrera y Salinas (2018) manifiestan que la aplicación en las organizaciones posibilita que los CEOs puedan innovar, detectar, producir, mejorar los medios materiales y humanos que están disponibles, así mismo optimiza los vínculos entre estos, para obtener así un resultado óptimo, el cual es necesario para aprovechar al máximo el potencial humano.

En función a las dimensiones, Trujillo (2018) define que la inteligencia intrapersonal es el conocimiento que tenemos de nosotros mismos, lo cual nos permite poder evaluar el análisis de cómo es que se debe manejar nuestras acciones, motivaciones, intereses, emociones y la capacidad que tenemos para hacer frente a cualquier situación de la vida cotidiana. Aplicando la inteligencia intrapersonal de manera correcta vamos a poder deducir en qué estado se encuentran nuestros procesos neurológicos, tanto a nivel afectivo como cognitivo.

Según Uria y Rodríguez (2019) conceptualizan que la inteligencia organizacional es aquella donde reluce la importancia de los pasos a seguir para crear estrategias, los cuales son: reunir, procesar, interpretar y comunicar de manera eficaz la información que se requiere para realizar una acertada toma de decisiones, complementando al concepto, nos dicen que cada organización tiene su propio coeficiente intelectual, el cual proviene netamente del recurso humano que esta posee, añadiendo que va de la

mano junto con la intervención del recurso tecnológico, el cual puede ser usado para resolver problemas complejos que escapen de las manos de cada miembro de la organización.

Por último, Vásquez et al. (2021), conceptualizan a la inteligencia emocional como la capacidad de entender y guiar a hombres y mujeres iniciando desde los niños y evaluar cómo estos se desenvuelven de manera sabia en las relaciones humanas, en conclusión, la inteligencia emocional es un constructo donde su principal sujeto de estudio es las interacciones y relaciones que existe entre la inteligencia y emoción. Se recalca que en la actualidad la inteligencia emocional es un tema muy debatido por parte de las organizaciones, esto se debe a que cada organización busca obtener un personal óptimo y capacitado.

Para los indicadores de la primera variable, según Cárdenas (2018), gestión de capacidades es aquella que ayuda en la resolución de dificultades, cuellos de botella que obstruyen brindar un buen servicio a los usuarios o clientes. Para obtener una óptima gestión de capacidad se debe tener en cuenta diferentes acciones tales como, capacitaciones, intercambio de experiencias entre el personal de la organización, coordinación interna, etc. En cuanto a gestión de emociones, es la suficiencia que cada persona posee para demostrar sus emociones de una forma adecuada y sana sin necesidad de generar incomodidad a los demás (Tipte, 2021). Para la comunicación asertiva, esta conducta es la responsable de que la persona exprese adecuadamente lo que quiere dar a entender respetando las ideas del receptor, lo cual incluye el respeto por las cualidades, características y diferentes ideales de uno. (Saavedra, 2020). Gestión del conocimiento, es aquella habilidad que la organización posee para generar nuevos conocimientos, los cuales deben ser compartidos a los colaboradores, para que estos ayuden a que lo nuevo aprendido sea aprovechado de manera positiva y así obtener resultados beneficiosos (García, 2019).

Por otro lado, en función a la teoría que completa calidad de servicio tenemos a Reaño (2021) que señala que las empresas crearon calidad de servicio para reconocer las expectativas de los consumidores y ofrecerlas en el servicio de manera fácil y accesible en comparación con otro similar,

generando un entorno seguro, confiable y eficaz para el cliente y que aumente las ganancias de la organización. Por su parte, Phuang (2020) observa que la calidad de servicio dentro de las organizaciones de Latinoamérica, innovan en cuanto al servicio que brindan a los clientes determinando sus propias especificaciones alineadas al enfoque de la organización, surgiendo efecto en la actividad y la mejora persistente.

Respecto a las dimensiones que determina la variable, Piattini (2019) el modelo Servqual ayuda a definir la calidad de servicios, esta permite analizar entre las perspectivas del servicio y la expectativa del consumidor. Este modelo es un afinamiento del modelo Journal of Retailing, del cual se redujo de 10 a 5 dimensiones, se tiene capacidad de respuesta alusivo a la disposición de ayuda en el servicio, tangibles refiriéndose a las instalaciones, equipamiento y apariencia; fiabilidad referente a la capacidad del servicio si es confiable y preciso; aseguramiento relacionado a la seguridad y confianza de los empleados y por último empatía relacionado a la atención individualizada que se proporciona a los clientes.

Además, Zaonetta (2022) manifiesta que está enfocada y encaminada a la obtención de resultados en el desempeño de las expectativas del consumidor, de forma que puedan proporcionar valor agregado al servicio, es por ello por lo que se delimita como el resultado de la evaluación entre las expectativas y percepciones. En la variable se establecen dimensiones que permitan evaluar o medir la calidad de servicio, se tiene capacidad de respuesta haciendo referencia a la puntualidad, solución de problemas y atención de servicio de la organización.

Por otro lado, Álvarez (2019) dice que la accesibilidad se enfoca en la evaluación de los servicios en su forma geográfica, espaciales, distribución, ambiente, es decir factores físicos y sociales, que tiene como fin contribuir a la población y mejorar la calidad de servicio para la población.

Para Ochoa (2018) la comunicación efectiva, está implicada con la actitud de dar y recibir, para tener una comunicación eficaz es importante que el emisor pueda lograr que su receptor comprenda lo que él desea transmitir, en el ámbito pedagógico la fluidez en la comunicación permite un mejor

dialogo entre la institución, el docente, estudiantes y padres de familia.

Por último, Luna y Torres (2020) expresa que el modelo Servperf es un método más eficaz, debido a que se emplea 50% menos de los ítems que requiere el método Servqual, además ser adecuado para las instituciones públicas, manejando menos tiempo al emplear el instrumento y con mayor facilidad para analizar e interpretar. En cuanto a ambos modelos son instrumentos válidos y confiables.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

3.1.1. Tipo de investigación:

Respecto a tipo de investigación que se ejecutó es de tipo aplicada, por que tiene como finalidad resolver un problema en específico, además de obtener información científica, metodologías y tecnologías (Concytec, 2018).

La investigación presentó un enfoque mixto, según Martínez (2018) manifiesta que este enfoque emplea elementos tanto cuantitativos como cualitativos, los cuales se implementan de manera simultánea y con la misma prioridad. Además, se aplican con el fin de explicar el problema para poder tomar decisiones de intervención, con el propósito práctico de solucionar (D' Aquino y Barrón, 2020). Se empleó en la investigación, una guía de entrevista de manera cualitativa al personal directivo de la Institución y de manera cuantitativa un cuestionario a todo el personal de la institución.

3.2. Diseño de investigación:

Rivera (2018) dice que la investigación no experimental es la que describe, explica y predice las variables del estudio en cuestión, se analizan y evalúan las características de las variables, concluyendo que la investigación no experimental es una investigación donde es poco factible manipular las variables. A su vez Vásquez (2019), indica que el tipo correlacional de una investigación ayuda a especificar la relación entre las variables involucradas en el estudio, concluyendo que este objetivo es determinar el nivel de relación entre dos o más variables, aunque se analiza la relación entre dos o más variables. Por su parte, Gonzales y Huanca (2020) dicen que una investigación es de corte transversal siempre y cuando el estudio esté centrado en analizar la relación que se tiene entre ambas variables. Por lo tanto, este proyecto como señalan los autores tuvo un diseño correlacional, en donde se utilizó el cuestionario y la guía de entrevista, para la recolección de información y fue de corte transversal.

3.3. Variables y operacionalización:

Variable Independiente:

Neuromanagement Definición

conceptual:

El neuromanagement es la capacidad de entender el comportamiento humano y el uso del cerebro desde otra perspectiva (García, 2021)

Definición operacional:

Para analizar y medir la variable neuromanagement se utilizó 3 dimensiones de las cuales se han identificado 9 indicadores y como instrumento se utilizó el cuestionario el que incluyó 18 preguntas que fueron aplicadas a los 30 colaboradores; así mismo una guía de entrevista aplicada a la directora de la institución educativa 20133.

Variable Dependiente: Calidad de servicio

Definición conceptual:

Rojas (2020) abarca la calidad de servicio como el interés ofrecido por personas a los usuarios que deseen adquirir el servicio, enfocándolo a sus necesidades que tiene como cliente, satisfaciéndolo de manera interna o externa.

Definición operacional:

Para analizar y medir la variable calidad de neuromanagement se utilizaron 3 dimensiones de las cuales se han identificado 9 indicadores y como instrumento se utilizó el cuestionario, el que está constituido por 18 preguntas y se aplicó a los 30 colaboradores y una guía de entrevista dirigida a la directora de la institución educativa 20133.

Escala de medición: ordinal

3.4. Población, muestra, unidad de análisis:

Según Hernández y Coello (2018) manifiestan que la población es una agrupación de sujetos los cuales tiene particularidades en común delimitadas

por el investigador, En la investigación se admitirá como población a las 30 personas parte del personal de la Institución Educativa 20133, en la que están incluidos los docentes de los tres niveles inicial, primaria y secundaria, personal administrativo y directivo.

- **Criterios de inclusión:** todo el personal que labora dentro de la Institución Educativa 20133
- **Criterio de exclusión:** Personas que no laboran dentro de la Institución Educativa 20133

Unidad de análisis:

Personal que labora en la Institución Educativa 20133

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica utilizada en la investigación para obtener datos e información sobresaliente sobre el problema planteado es la encuesta, que utiliza procedimientos estandarizados el cual recoge y analiza datos (Falcon et al, 2019). Además, se empleó la entrevista, que es un diálogo dinámico donde se basa en pregunta y respuesta, en la investigación se le realizó a la directora de la Institución Educativa 20133. El instrumento para la recolección de datos en la investigación será el cuestionario al personal de la comunidad educativa. Según Lozada (2018) el cuestionario es un grupo de interrogantes que hacen referencia a una o más variables a deducir, relacionado el problema e hipótesis. Para la entrevista se empleará una guía de entrevista, la cual permite la aplicación de este método en la práctica (Hernán et al, 2020), para la investigación solo se le aplicará al personal directivo de la Institución

En cuanto a la cuantificación de las variables se empleó la escala de Likert. Según Matas (2018) manifiesta que permite al encuestado indicar su acuerdo o desacuerdo, a través de una escala ordenada y unidimensional. La escala numérica es del 1 al 5 para cada pregunta, el cuestionario a empleado en esta investigación comprende un total 18 ítems para la variable Neuromanagement y 18 ítems por la variable Calidad de servicio.

Para validar el cuestionario como instrumento de investigación, se procedió a validarlo por expertos en la materia, por lo cual se envió a tres expertos.

Tabla 1

Validez por juicio de expertos

Apellidos y	Experiencia	Grado	Resultado
Vallejos More Leandro Alonso Palacios de Briceño	Gestión de organizaciones	Maestría	4
Mercedes Gonzales Vera Juan Francisco	Gestión de organizaciones Finanzas	Doctor Maestría	4 4

En cuanto a la confiabilidad de cuestionario, se realizó una prueba piloto a 10 colaboradores de la Institución Educativa 20133, después los datos fueron analizados y procesados en el programa IBM SPSS versión 27, utilizando el alfa de Cronbach para verificar la confiabilidad del instrumento. Los valores esperados son superiores 0.70 y menores a 0,90, si los valores superan es considerado duplicación o redundancia en el instrumento.

Tabla 2

Confiabilidad con el coeficiente de Alfa de Cronbach

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Neuromanagement	0.798	79,8 %
Calidad de servicio	0.803	80,3 %

3.6. Procedimientos

El procedimiento de la investigación se inició con el contacto y la solicitud de permiso de la directora institución educativa 20133, quien brindó las facilidades para realizar tanto la encuesta como la entrevista, técnica e instrumento que fue aplicado previa coordinación con el personal de la institución para no entorpecer sus funciones. Se llevó a cabo implementando un cuestionario, elaborado a base de los indicadores de la investigación.

Luego se ejecutó la recolección de información, la cual inició por diseñar tablas y gráficos, los cuales se debieron construir junto con las interpretaciones y el análisis correspondiente. El procedimiento expuesto ayudará a constatar si el neuromanagement se relaciona con la calidad de servicio en el personal de la institución educativa 20133.

3.7. Método de análisis de datos

La encuesta tuvo un método de análisis según la escala de Likert aplicada a las 30 personas que forman parte de la comunidad educativa I.E. 20133. Se utilizó el programa IBM SPSS versión 27 para ejecutar el procesamiento de los datos que se obtuvieron a través del cuestionario de manera precisa y detallada. De la misma manera se ejecutó una entrevista a la directora del I.E. 20133 como técnica de recolección de datos.

3.8. Aspectos Éticos

Gagnay et al. (2020) manifiestan que es muy importante mantener un comportamiento ético en todos los trabajos de investigación, disertaciones, tesis, etc. La ética desempeña un papel fundamental en la realización de una tesis, ya que se espera que los investigadores mantengan altos estándares de integridad académica y profesional en todo momento. La moralidad es el comportamiento o el comportamiento humano donde la distinción entre el bien y el mal es inherente a los seres humanos y nos hace conscientes de sus principios morales inherentes. Mantener una conducta ética en la investigación es esencial para mantener la integridad y la credibilidad de tu tesis y de la comunidad académica en general. Así mismo esta investigación se realizará bajo parámetros brindados por la Universidad César Vallejo, de la misma manera se utilizará la Norma APA y se brindará el consentimiento informado del cuestionario y la entrevista.

IV. RESULTADOS

4.1 Informe de la aplicación de cuestionario de neuromanagement y calidad de servicio en la institución educativa 20133, distrito de Castilla, Piura 2023.

La escala de Likert empleada en el cuestionario fue (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre, (5) siempre.

Objetivo 01: Demostrar la relación entre inteligencia intrapersonal y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023.

Tabla 3

Relación entre inteligencia intrapersonal y calidad de servicio.

Inteligencia Intrapersonal	Escala de alternativas											
	N		CN		A		CS		S		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1. Busco soluciones ante las situaciones que se presentan en la I. E	0	0.00	0	0.00	3	10.00	12	40.00	15	50.00	30	100.00
2. Escucho activamente las indicaciones de la directora u otro compañero.	0	0.00	0	0.00	0	0.00	8	26.67	22	73.33	30	100.00
3. Respondo adecuadamente ante un evento o suceso que se presenta en el aula o en la I. E	0	0.00	0	0.00	2	6.67	14	46.67	14	46.67	30	100.00
4. Sé gestionar mis emociones ante eventos o sucesos y no afectan en la toma de decisiones.	0	0.00	0	0.00	3	10.00	11	36.67	16	53.33	30	100.00
5. Me comunico de manera asertiva con los docentes y personal de la I. E	0	0.00	0	0.00	0	0.00	11	36.67	19	63.33	30	100.00
6. Me comunico de manera asertiva con los estudiantes y padres de familia de la I. E	0	0.00	0	0.00	0	0.00	10	33.33	20	66.67	30	100.00

En la Tabla 3, se refleja que el 50.00% de los colaboradores siempre buscan soluciones ante situaciones que se presenten en la Institución, el 73.33% escuchan activamente las indicaciones de la directora u otro compañero, el 46.67% responde adecuadamente ante algún evento o

suceso que se presenten en la Institución, el 53,33% sabe gestionar sus emociones ante eventos o sucesos y no afecta su toma de decisiones, el 63,33% se comunica de manera activa con los docentes y personal de la I.E y el 66,67% se comunica de manera asertiva con los estudiantes y padres de familia.

Con respecto a la primera dimensión, la apreciación de los colaboradores de la institución educativa fue que la comunicación entre los docentes, el personal, estudiantes y padres de familia es asertiva, lo que permite que el manejo de la información sea efectiva; por otro lado, solo algunas veces escuchando de manera activa las indicaciones brindadas, lo que en el ámbito pedagógico es importante porque permite la fluidez del diálogo y el manejo de la información. En el manejo de las emociones no se posee la capacidad suficiente para controlar eventos o sucesos que se puedan presentar en la institución y por lo tanto la gestión de emociones afecta de manera significativa en la toma de decisiones lo que provoca puntos de discusión entre ellos o una decisión errónea para un evento. Por lo expuesto se puede demostrar la relación entre inteligencia intrapersonal y calidad de servicio del personal de la I.E.

Contrastación de la Hipótesis específica 1

HE-01: La inteligencia intrapersonal se relaciona directamente con la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023

Tabla 4

Prueba de correlación de Spearman: inteligencia intrapersonal y calidad de servicio

		Correlaciones	
		Calidad de servicio	Inteligencia Intrapersonal
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
	Inteligencia Intrapersonal	Coefficiente de correlación	,669**
		Sig. (bilateral)	0
		N	30

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

Según lo observado en la Tabla 4 de Relación entre inteligencia intrapersonal y calidad de servicio, se cuenta con evidencia suficiente estadística para inferir que la dimensión inteligencia intrapersonal se relaciona significativamente con la variable Calidad de Servicio, con un valor de 0,000 y se tiene además, un grado de correlación positivo moderado según el coeficiente de correlación de Spearman de 0.669.

Objetivo 02: Identificar la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023.

Tabla 5

Relación entre inteligencia emocional y calidad de servicio.

Inteligencia Emocional	Escala de alternativas										TOTAL	
	N		CN		A		CS		S			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
13. Logro ponerme en el lugar del otro ante las diversas situaciones que se presentan en la I. E	0	0.00	0	0.00	1	3.33	10	33.33	19	63.33	30	100.00
14. Logro identificar si el estudiante tiene alguna emoción que interfiere en su proceso de aprendizaje	0	0.00	0	0.00	3	10.00	13	43.33	14	46.67	30	100.00
15. Soluciono cualquier dificultad que se presente en la I. E	0	0.00	0	0.00	9	30.00	13	43.33	8	26.67	30	100.00
16. Reacciono rápidamente frente a las dificultades o críticas que se presentan en la I. E	0	0.00	1	3.33	11	36.67	10	33.33	8	26.67	30	100.00
17. Me siento motivado de forma continua en la I. E	0	0.00	0	0.00	2	6.67	13	43.33	15	50.00	30	100.00
18. Fomento la autorregulación y crecimiento entre los docentes y personal dentro de la I. E	0	0.00	0	0.00	8	26.67	16	53.33	6	20.00	30	100.00

En la tabla 5, se refleja que el 63,33% de los colaboradores de la I.E 20133 siempre logran ponerse en el lugar del otro ante las diversas situaciones que se presentan, el 46,67% logran identificar si el estudiante tiene alguna emoción que interfiere en su proceso de aprendizaje, el 26,67%

solucionan cualquier dificultad que se presenten en la institución, el 26,67% reaccionan rápidamente frente a las dificultades o críticas que se presentan, el 50.00% se siente motivado de forma continua en la institución y por último el 20.00% fomentan la autorregulación y crecimiento entre los docentes y personal dentro de la I.E. 20133.

Con respecto a la segunda dimensión se observó que los colaboradores, algunas veces muestran empatía con los demás al colocarse en el lugar del otro ante las situaciones que se presentan, es por ello que tampoco se fomenta la autorregulación y crecimiento que beneficiaría a la institución de manera positiva, lo que conlleva a que no todo personal se sienta motivado de manera continua, pero si en el ámbito pedagógico los docentes logran identificar cuándo los estudiantes tienen dificultades con su aprendizaje y así mejorar el proceso que están ejecutando; también se observó que el personal de la institución en cuanto a la resolución de problemas, algunas veces hace frente a las dificultades que se puedan presentar, pero también la reacción que tienen casi siempre a estas situaciones no es de manera rápida ni oportuna. Razón por la cual se debe analizar la relación entre inteligencia emocional y calidad de servicio.

Contrastación de la Hipótesis específica 2

HE-02: La inteligencia emocional se relaciona directamente con la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023

Tabla 6

Prueba de correlación de Spearman: inteligencia emocional y calidad de servicio

		Correlaciones	
		Calidad de servicio	Inteligencia Intrapersonal
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
	Inteligencia Intrapersonal	Coefficiente de correlación	,669**
		Sig. (bilateral)	0
		N	30

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

Según lo observado en la Tabla 6 de Relación entre inteligencia emocional y calidad de servicio, se encuentra con la evidencia suficiente estadística para inferir que la dimensión inteligencia emocional se relaciona significativamente con la variable Calidad de Servicio, con un valor de 0,000 y se tiene además, un grado de correlación positivo muy alto según el coeficiente de correlación de Spearman de 0.889.

Objetivo 03: Analizar la relación entre inteligencia organizacional y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023.

Tabla 7

Relación entre inteligencia organizacional y calidad de servicio.

Inteligencia Organizacional	Escala de alternativas											
	N		CN		A		CS		S		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
7. Conozco las funciones que tengo que realizar en la I. E	0	0.00	0	0.00	3	10.00	5	16.67	22	73.33	30	100.00
8. Me concentro en las actividades que estoy realizando en la I. E	0	0.00	0	0.00	0	0.00	7	23.33	23	76.67	30	100.00
9. Me relaciono con los compañeros en armonía en la I. E	0	0.00	0	0.00	1	3.33	10	33.33	19	63.33	30	100.00
10. Tengo influencia sobre los demás docentes y personal que trabaja en la I. E	2	6.67	0	0.00	13	43.33	9	30.00	6	20.00	30	100.00
11. Trabajo cooperativamente con los demás compañeros de la I. E	0	0.00	0	0.00	0	0.00	11	36.67	19	63.33	30	100.00
12. Fomento la autorrealización y crecimiento entre los demás docentes y personal de la I. E	0	0.00	0	0.00	7	23.33	11	36.67	12	40.00	30	100.00

En la Tabla 7, refleja que el 73.33% de los colaboradores siempre tienen conocimiento de las funciones que tienen que realizar en la I.E, el 76.67% se concentra en las actividades que está realizando, el 63.33% se relaciona en armonía con los compañeros de la institución, el 20% tiene influencia sobre los docente y el personal que trabaja en la I.E, el 63.33% trabaja cooperativamente con los demás compañeros y el 40% fomenta la autorrealización y crecimiento entre los demás docentes y personal que la

Institución Educativa 20133.

Con respecto a la tercera dimensión los colaboradores manifestaron tener conocimiento de las funciones que deben realizar en su centro de trabajo, por lo que se concentran siempre en las actividades que están realizando, además manifiestan que las relaciones organizacionales entre sus compañeros es en armonía, sin embargo no se tienen influencia sobre sus demás compañeros al momento de tomar decisiones, lo cual permite que el trabajo en equipo se realice de manera cooperativa por lo que se aprovecha el conocimiento de cada uno de los recursos humanos y se fomenta la autorrealización y crecimiento dentro de la institución educativa. Motivo por el que se debe analizar la inteligencia organizacional y la calidad de servicio del personal la I.E.

Contrastación de la Hipótesis específica 3

HE-03: La inteligencia organizacional se relaciona directamente con la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023

Tabla 8

Prueba de correlación de Spearman: inteligencia organizacional y calidad deservicio

		Correlaciones		
			Calidad de servicio	Inteligencia Organizacional
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,623**
		Sig. (bilateral)	.	0
		N	30	30
	Inteligencia Organizacional	Coeficiente de correlación	,623**	1,000
		Sig. (bilateral)	0	.
		N	30	30

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

Según lo observado en la Tabla 8 de Relación entre inteligencia organizacional y calidad de servicio, se tiene evidencia suficiente para inferir que la dimensión inteligencia organizacional se relaciona significativamente con la variable Calidad de Servicio, con un valor de 0,000 y se tiene además, un

grado de correlación positivo moderado según el coeficiente de correlación de Spearman de 0.623.

Respecto al objetivo general: Determinar la relación entre el neuromanagement y la calidad del servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023.

Tabla 9

Relación de las variables mediante prueba de normalidad
Pruebas de normalidad

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
Neuromanagement	944	30	,118
Calidad de servicio	971	30	,578

Se realizó la prueba de normalidad para ambas variables, para neuromanagement se obtiene un nivel de significancia de 0,118 y para calidad de servicio es de 0,578, esto manifiesta que los datos son mayores al 0,05 por lo cual no cumple una distribución normal y se debe utilizar una prueba no paramétrica para que sea significativo, por otro lado, se aplica la prueba de Shapiro-Wilk en base a que la muestra es menor a 50, aplicándose a una muestra de 30 personas en la Institución Educativa 20133 del distrito de Castilla, Piura.

Contrastación de la Hipótesis General

Existe una relación significativa entre el Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023.

Tabla 10

Prueba de correlación de Spearman: neuromanagement y calidad de servicio.
Correlaciones

		Neuromanagement	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Neuromanagement	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,658**
		Sig. (bilateral)	0
		N	30

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

Según lo observado en la Tabla 9 de relación entre las variables neuromanagement y calidad de servicio, se cuenta con suficiente evidencia estadística para inferir que las variables se relacionan significativamente con un valor de 0,000. Además, se tiene un valor en el coeficiente de correlación positiva moderada de 0,658 según Spearman, donde ($p= 0,00 <0.05$) por lo cual se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , es decir que se van a emplear pruebas no paramétricas, aceptando que existe una relación entre neuromanagement y calidad de servicio en la Institución Educativa 20133 distrito de Castilla, Piura 2023.

4.2 Informe de entrevista:

Se realizó la entrevista a la directora encargada Mgtr. Bredy Marleny Bancayán Ruiz, quien permitió recopilar información sobre neuromagement y calidad de servicio que existe en la institución educativa 20133, con la finalidad de contrastar la problemática que se ha planteado en la investigación.

En relación al primer objetivo específico, *Demostrar la relación entre inteligencia intrapersonal y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133*, la directora de la institución manifestó que para los docentes y su personal que tiene a cargo es importante en el contexto educativo, debido a que esto les permite conocer y comprender sus emociones, fortalezas y debilidades y poder mejorar su práctica docente, además de que como maestra menudo se enfrentan a situaciones de estrés y si no se tiene un control o autorregulación de sus emociones no se podrán manejar las situaciones y esto afectaría de manera negativa. También para mantener un buen ambiente de trabajo es importante comunicarse de manera efectiva y asertiva ya sea con los alumnos o con los colegas de trabajo, el tener una buena comunicación y adaptarse a las necesidades emocionales de los estudiantes y colaborar de manera eficiente con los demás colaboradores de la institución.

Continuando con el segundo objetivo específico, *Demostrar que relación existe entre inteligencia emocional y la calidad de servicio del personal de la institución educativa 20133*, la directora manifestó con respecto al segundo objetivo que para la institución el aspecto emocional es importante en el contexto de la educación, debido a la relación que tienen los maestros con los estudiantes y esta les permite establecer relaciones fuertes y positivas, en el que se muestra empatía y un ambiente acogedor sobre todo en la aulas; además de ayudar a manejar situaciones de estrés o lidiar con la presión del trabajo. El establecer una buena comunicación con los demás compañeros de trabajo y con los estudiantes para así satisfacer las necesidades de los estudiantes.

Para el tercer objetivo específico, *Analizar la relación entre inteligencia organizacional y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa*

20133, la directora manifestó que en la institución se manifiesta al momento de coordinar y planificar las sesiones de aprendizaje, además de estructurar la enseñanza de manera lógica y coherente; la gestión de tiempo debido a que los

docentes se enfrentan a múltiples tareas y responsabilidades, y esta inteligencia les permite administrar el tiempo de manera eficiente y poder priorizar las actividades más importantes. En la parte administrativa se manifiesta en el liderazgo y la toma de decisiones, debido a que se maneja un grupo de personas y se toman decisiones en beneficio de los estudiantes y de la institución. También en un entorno escolar, los maestros deben comunicarse y colaborar con otros educadores, personales escolares, padres y estudiantes. La inteligencia organizacional facilita la comunicación efectiva y la colaboración, lo que es esencial para el funcionamiento eficiente de la escuela.

Finalmente tomando como base el objetivo general, Determinar la relación entre el neuromanagement y la calidad del servicio del personal de la Institución Educativa 20133, la directora manifestó que dentro de la institución se manifiesta en la toma de decisiones que tienen dentro del aula, en el manejo de las situaciones, la motivación y la comunicación efectiva con los estudiantes; y de la misma manera se tiene que realizar con el director de una institución, debido a que manejar un grupo de personas que tiene que trabajar en equipo, manejar información, liderar de manera efectiva. E por ellos que este campo es importante en el desarrollo de una organización.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación tiene como primer objetivo, demostrar la relación entre inteligencia intrapersonal y la calidad de servicio del personal de la I.E 20133, en la cual indica que el 53,33% sabe gestionar sus emociones ante eventos o sucesos y no afecta su toma de decisiones, por ende, los resultados en la correlación están significativamente relacionados. Con el respaldo de Bombilla y Sosa (2019) los cuales se enfocaron en determinar la influencia del neuromanagement en las habilidades directivas de los miembros del colegio de licenciados en administración, se deduce que respaldan la importancia de fortalecer la inteligencia intrapersonal en el personal de la institución, con el cual se puede mejorar el desempeño y la calidad del servicio que brindan, en base al indicador inteligencia intrapersonal en complemento con el neuromanagement y calidad de servicio, es una guía efectiva para potenciar las capacidades directivas.

En la comunicación asertiva que se ha presentado en un porcentaje del 66.67 y el 73.33% de los colaboradores escuchan activamente las indicaciones de la directora u otros compañeros. Esto indica una alta capacidad de empatía y habilidades de comunicación, lo que podría contribuir a una mejor comprensión de las necesidades de la Institución y, por lo tanto, a una mejora en la calidad del servicio, en el que se puede apreciar que existe un porcentaje moderado del personal que se comunica de manera asertiva con sus compañeros, lo cual se puede respaldar de Ochoa (2018) que nos manifiesta que el 35,49% afirman que están satisfechos con la comunicación efectiva en su institución, debido a que en esta no se ha recibido un buen acompañamiento pedagógico y es por ello que no opinan o no saben manifestar sus ideas, y la comunicación asertiva es la que permite el intercambio de ideas o estrategias y así mejorar el desempeño educativo.

Por otro lado, en la entrevista realizada a la directora de la institución, se manifestó que es importante el desarrollo de las emociones, capacidades y la comunicación para la mejora de su práctica docente y además también mantener un buen ambiente de trabajo. Esto confirma que el manejo de la inteligencia intrapersonal en el personal de la institución es importante para el ambiente pedagógico y en el contexto educativo. Como Trujillo (2018) específicamente, se destaca la importancia del desarrollo de la inteligencia personal que es el

conocimiento de uno mismo y organizacional en la mejora de las habilidades directivas, esto sugiere que la comprensión y gestión de las emociones, la toma de decisiones, la comunicación y la adaptabilidad son elementos clave para el éxito en la dirección de equipos y organizaciones.

Se cuenta con suficiente evidencia estadística para inferir que la dimensión inteligencia emocional se relaciona significativamente con la variable Calidad de Servicio, con un valor de 0,000 y se tiene, además, un grado de correlación positivo muy alto según el coeficiente de correlación de Spearman de 0.669.

Respecto al segundo objetivo, el cual es, Identificar la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio del personal de la Institución 20133, indica que el 50% del personal de la institución se siente motivado de manera continua un punto positivo es que la mitad de los colaboradores manifiesta sentirse motivada en su trabajo. La motivación puede estar relacionada con la inteligencia emocional, ya que las emociones positivas pueden aumentar la satisfacción laboral y el compromiso. Con el respaldo de Rivero (2021) quien implementó el neuromanagement como herramienta motivacional y que esta nos hace evidenciar buenos resultados en las metas de la organización. Esto se debe a que la implementación del neuromanagement puede ser vista como una estrategia que contribuye a crear un ambiente laboral más motivador y dinámico, lo que podría estar relacionado con los hallazgos en la Institución 20133,

El 46,67% logran identificar si el estudiante tiene alguna emoción que interfiere en su proceso de aprendizaje. Esta cifra indica que un porcentaje significativo de colaboradores tiene la capacidad de reconocer las emociones de los estudiantes, lo que podría ayudar a abordar de manera más efectiva los desafíos emocionales que puedan surgir en el proceso de aprendizaje. Con respaldo de Tipte (2021) que nos manifiesta que se refiere a la habilidad de reconocer, comprender y manejar las propias emociones, así como las emociones de los demás, de una manera saludable y constructiva, en su investigación manifiesta que el 90% lograron un nivel eficiente en la dimensión, de su población. Las personas que son capaces de gestionar sus emociones tienden a tener relaciones más saludables, tomar decisiones más informadas y enfrentar el estrés de manera más efectiva.

En cuanto a la entrevista, para la institución el aspecto emocional es importante dentro del contexto de la educación, en los docentes les permite el manejo de relaciones con los estudiantes, docentes y padres de familia, según lo manifestado con la directora. Estas habilidades incluyen la capacidad de buscar soluciones, escuchar activamente, responder adecuadamente a eventos, gestionar emociones, comunicarse de manera efectiva y ser asertivo en la comunicación con estudiantes y padres de familia. Como para Vásquez et al. (2021) nos dice que las personas con una alta inteligencia emocional suelen ser más efectivas en la toma de decisiones, la gestión de conflictos y la construcción de relaciones positivas. Esto sugiere que la gestión de las emociones y la motivación son factores clave en la calidad del servicio y el rendimiento de los empleados en ambas organizaciones.

Se cuenta con suficiente evidencia estadística para inferir que la dimensión inteligencia emocional se relaciona significativamente con la variable Calidad de Servicio, con un valor de 0,000 y se tiene, además, un grado de correlación positivo muy alto según el coeficiente de correlación de Spearman de 0.889.

Respecto al tercer objetivo, el cual es, analizar la relación entre inteligencia organizacional y calidad de servicio, indica que el 63.33% trabaja cooperativamente con los demás compañeros y fomentan la auto realización y crecimiento entre los docentes y demás personal que labora dentro de la institución. Con respaldo de Monzón (2020) cuyo propósito era analizar la influencia del neuromanagement y la responsabilidad social empresarial en relación a indicadores clave de éxito, ya que esta nos permite gestionar de una mejor manera el conocimiento permitiendo reunir, procesar y comunicar la información de manera eficaz, obteniendo como resultado un mejor manejo de las relaciones organizacionales y un excelente trabajo dentro de la organización. Además, también el 73.33% de los colaboradores tiene conocimiento de sus funciones lo cual demuestra que se concentran en sus funciones en la institución lo cual permite que el trabajo en equipo se realice de manera cooperativa por lo que se aprovecha el conocimiento de cada uno de los recursos humanos y se fomenta la autorrealización y crecimiento dentro de la institución educativa. Para la investigación del autor la responsabilidad social empresarial no se demostró como un factor que incidiera directamente en los indicadores de éxito, sino que funcionaba en conjunto con el neuromanagement. Esto sugiere que la combinación de ambas variables tuvo un impacto positivo en los indicadores clave de éxito.

Asimismo, el 76.67% de los colaboradores se concentra en las actividades que están realizando, lo que puede interpretarse como un indicador de compromiso y enfoque en sus tareas. Este dato es relevante ya que el compromiso y la concentración en las labores pueden influir positivamente en la calidad de servicio ofrecido, con respaldo de Garcia (2019), quien nos manifiesta que esta es una habilidad en la cual genera nuevos conocimientos que ayudan al aprovechamiento con los demás colaboradores. Esto sugiere que la inteligencia organizacional en la IE es efectiva, ya que los colaboradores comprenden sus roles y responsabilidades; además la armonía en las relaciones laborales puede contribuir a un mejor desempeño

Los aportes que se tuvieron en la entrevista muestran que en la institución educativa se pone en práctica al momento de realizar la planeación del año escolar, en la coordinación y planificación con todo el personal que se encuentra, las relaciones organizacionales permiten el trabajo en equipo y así lograr un trabajo en conjunto de manera eficiente. Por otro lado, también es importante en la parte administrativa de la institución, por el manejo de un grupo de personas y el liderazgo que el directivo tiene que asumir para motivar a su personal.

Se cuenta con suficiente evidencia estadística para inferir que la dimensión inteligencia emocional se relaciona significativamente con la variable Calidad de Servicio, con un valor de 0,000 y se tiene, además, un grado de correlación positivo muy alto según el coeficiente de correlación de Spearman de 0.623.

Por último, objetivo general determinar la relación entre el neuromanagement y la calidad del servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura– 2023, para lo cual se logró recopilar información de los docentes por medio de un cuestionario y una entrevista dirigida únicamente a la directora de la institución. Por lo tanto, pudimos evidenciar que el neuromanagement influye de manera significativa y que a su vez tiene relación con la calidad de servicio del personal de la institución educativa.

VI. CONCLUSIONES

1. Podemos concluir que en base a la inteligencia intrapersonal los docentes y personal de la institución en un 46.67% sabe gestionar sus emociones ante eventos o sucesos repentinos, pero no responden de manera adecuada, esto se debe a la falta de información con respecto a la gestión de emociones.
2. Con respecto a la inteligencia emocional se concluye que el personal de la institución en un 63.33 % muestra empatía e identifican cuando un compañero tiene alguna dificultad en su proceso de aprendizaje, es por ello que el personal de la institución de manera continua se siente motivado y se evidencia la afinidad que poseen.
3. Se concluye que gracias a la inteligencia organizacional el personal de la institución en un 73.33% reconoce las funciones y se concentran en las actividades que tiene que realizar en su jornada laboral, complementando a ello se puede evidenciar el trabajo cooperativo existente dentro de la institución.
4. Finalmente se concluye que las variables neuromanagement y calidad de servicio tienen una relación significativa dentro de la institución y según la prueba de correlación de Spearman tiene un coeficiente positivo moderado de 0.658.

VII. RECOMENDACIONES

1. Establecer un sistema de retroalimentación y evaluación continua: Implementar un sistema que permita a los colaboradores dar retroalimentación sobre la comunicación y la gestión de emociones en la institución. Esto puede ayudar a identificar áreas de mejora y abordar problemas de manera proactiva.
2. Promoción de la empatía: Dado que la empatía se relaciona positivamente con la motivación y la calidad del servicio, es importante fomentar una cultura de empatía en la institución. Esto puede lograrse a través de la promoción de la comprensión de las perspectivas y emociones de los demás, así como la comunicación efectiva en situaciones emocionales.
3. Desarrollo profesional y crecimiento personal: Para abordar la falta de fomento de la autorregulación y el crecimiento entre los docentes y el personal, es esencial implementar programas de desarrollo profesional y personal. Esto podría incluir oportunidades de capacitación, mentorías y programas de apoyo al bienestar emocional.
4. Fomentar la toma de decisiones colaborativas: A pesar de que la mayoría de los colaboradores tienen un buen conocimiento de sus funciones y trabajan cooperativamente, es importante promover la toma de decisiones colaborativas. Esto puede mejorar la influencia que los colaboradores tienen sobre las decisiones en la institución, lo que podría llevar a un mejor alineamiento de objetivos y un ambiente de trabajo más participativo.
5. Seguir fomentando la cooperación y el trabajo en equipo: La colaboración y el trabajo en equipo son puntos fuertes en la IE, y es importante seguir fomentándolos. Esto puede lograrse a través de actividades de capacitación en habilidades de trabajo en equipo, la promoción de proyectos colaborativos y la creación de un entorno que valore la cooperación.

VIII. PROPUESTA

8.1 Título de la propuesta

Estrategias de neuromanagement para la mejora de la calidad de servicio de la institución educativa 20133

8.2. Introducción

En el Perú, las Instituciones Educativas públicas, una la principal deficiencia se encuentra en las habilidades blandas y de gestión. La implementación del neuromanagement se trata de una disciplina centrada en explorar los procesos neurofisiológicos involucrados en la toma de decisiones, desarrollar las inteligencias múltiples a nivel personal y organizacional, fomentar en los ejecutivos la capacidad de visión de negocios y desarrollar las competencias de los profesionales. En la Institución Educativa 20133, se realizó la investigación neuromanagement y calidad de servicio del personal, en el cual se manifestaron habilidades de inteligencia emocional, como la empatía y la capacidad para identificar las emociones de los estudiantes, lo que puede tener un impacto positivo en la calidad del servicio que brindan. Sin embargo, existen áreas de mejora, como la capacidad de reaccionar rápidamente frente a dificultades y la promoción de la autorregulación y el crecimiento entre los docentes y personales.

8.3. Objetivos:

Objetivo general:

Consolidar las inteligencias del neuromanagement que permitan mejorar la calidad de servicio del personal de la institución educativa 20133.

Objetivos específicos:

Promover la capacitación de habilidades blandas en el personal de la institución educativa 20133

Proponer talleres de liderazgo para el personal de la institución educativa 20133

Fomentar los programas de desarrollo profesional y personal

Implementar un sistema que permita a los colaboradores dar retroalimentación sobre la comunicación y la gestión de emociones en la institución.

8.4. Justificación

Las razones que explican el desarrollo de la propuesta está basado en consolidar las inteligencias del neuromanagement que permitan mejorar la calidad de servicio de la institución educativa 20133, el cual tiene ciertas deficiencias en el aspecto administrativo y pedagógico y es por ello que se ve la necesidad de promover las habilidades blandas, de los docentes, personal administrativo y directivo, además también el liderazgo en el personal de dirección, para así mejorar la calidad de servicio de la institución. Así también como la mejora de las habilidades comunicativas del personal de la IE, para mejorar el desempeño y el ambiente laboral.

8.5. Matriz Estratégica:

8.5.1. Matriz EFI

FACTORES	Pes.	Cal.	Total
Fortalezas			
Personal comprometido	0.11	4.00	0.44
Relación empática entre docentes	0.15	3.00	0.45
Recursos propios a disposición	0.10	4.00	0.40
Fondos provenientes del estado	0.12	3.00	0.36
Docentes muestran apertura a nuevos conocimientos	0.14	4.00	0.56
subtotal			2.21
Debilidades			
Falta de liderazgo del personal directivo	0.10	3.00	0.30
Falta de compromiso por el personal	0.10	1.00	0.10
Falta de comunicación asertiva en los docentes	0.05	2.00	0.10

Falta de capacitación y motivación en el personal	0.08	2.00	0.16
Falta de gestión administrativa en la dirección	0.05	3.00	0.15
subtotal			0.81
Total	1.00		3.02

En la matriz EFI se obtiene el resultado de 3.02 indicando que la institución se encuentra en buenas condiciones y con personal comprometido y abierto a nuevos conocimientos, el cual se ve reflejado en las fortalezas con un resultado de 2.21, sin embargo, es necesario abordar estrategias de comunicación y liderazgo para mejorar el compromiso, motivación y las funciones administrativas de la institución.

8.5.2. Matriz EFE

FACTORES	Pes.	Cal.	Total
Oportunidades			
Crecimiento económico	0.15	4	0.60
Capacitación por parte de MINEDU	0.13	3	0.39
Sala de recurso innovadores	0.11	3	0.33
Aumento de presupuesto para el sector educativo	0.14	4	0.56
Implementación tecnológica por parte del gobierno	0.12	4	0.48
subtotal			2.36
Amenazas			
Cambio en la políticas gubernamentales	0.1	1	0.10
Crisis Política	0.1	1	0.10
Ubicación geográfica	0.05	2	0.10
Huelgas por SUTEP	0.05	2	0.10
Cambio climático	0.05	1	0.05
subtotal			0.45
Total	1		2.81

tecnológica por parte del gobierno		
Amenazas	FA	DA
A1. Cambio en las políticas gubernamentales A2. Crisis Política A3. Ubicación geográfica A4. Huelgas por SUTEP A5. Cambio climático	Fomentar los programas de desarrollo profesional y personal	Implementar un sistema que permita a los colaboradores dar retroalimentación sobre la comunicación y la gestión de emociones en la institución.

Planteamiento de estrategias:

Para el planteamiento de estrategias determinadas mediante el análisis FODA, se tomó en cuenta una serie de factores, actividades y recursos de la institución educativa 20133. Las describen a continuación:

Estrategia FO: Promover la capacitación de habilidades blandas en el personal de la institución educativa 20133

a. Descripción

Para promover en la institución, es importante recalcar que las habilidades blandas en el personal que labora, debido a que en esta se trata con estudiantes de diferentes edades, además de padres de familia entre otros, de los cuales se tiene que manejar una comunicación asertiva, empatizar con ellos, escucharlos, liderar entre otras habilidades.

b. Metas

Lograr promover en el personal de la I.E 20133 un 90% de habilidades blandas.

Mejorar en un 90% el ambiente laboral de la I.E 20133.

c. Tácticas

Fomentar la comunicación asertiva a partir de capacitaciones con especialistas.

Generar un mejor desempeño laboral desde el inicio del año escolar.

d. Programa estratégico

La aplicación de una capacitación de habilidades blandas, estará a cargo del área de Dirección de la I.E, para ellos se llevaría a cabo por un grupo de expertos en el área, como Psicólogos especializados. Las cuales se llevarán a cabo antes del inicio escolar en la semana de gestión en marzo 2024. Dicha capacitación logrará que el personal en este caso docentes y personal de servicio, potencien sus habilidades blandas y ellos tendrá beneficio en los usuarios como los estudiantes, padres de familia y hasta por ellos mismos.

e. Cronograma de actividades

Tabla 11. Cronograma de actividades estrategia FO

Actividades	Febrero				Marzo			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Coordinar con los especialistas								
Estructurar las actividades de la capacitación								
Establecer fechas para la capacitación								
Ejecutar la capacitación								
Comprobación de resultados								

f. Costos incurridos

Tabla 12. Costos incurridos (S/)

Categoría	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
Materiales requeridos				173.00
Hojas de arcolor de trabajo	Mill.	1.00	20.00	20.00
Hojas dina A4	Mill.	2.00	34.00	68.00
Plumones	Doc.	2.00	20.00	40.00
Lapiceros	Doc.	3.00	15.00	45.00
Servicios requeridos				2600.00

Transporte	Glb.	1.00	200.00	200.00
Refrigerio	Glb.	2.00	350.00	700.00
Especialistas	Ses.	2.00	800.00	1600.00
Fichas impresas	Mill.	1.00	100.00	100.00
Costo de la estrategia				S./ 2773.00

g. Viabilidad

La institución educativa 20133 del distrito de Castilla, Piura, para ejecutar las actividades de la estrategia, deberá disponer de la inversión de un costo total de S/. 2773.00, el cual implica de los recursos necesarios como los materiales y servicios, además es viable de manera económica y financiera, debido a que los ingresos por parte del gobierno superan los costos de la implementación de la estrategia, que permite que los colaboradores de la institución mejoren las habilidades blandas que ayudaría a mejorar la atención de los usuarios.

h. Mecanismo de control

Nivel de preparación

Nivel de desarrollo del colaborador

Nivel del monitoreo de aula

Estrategia DO: Proponer talleres de liderazgo para el personal de la institución educativa 20133

a. Descripción

La estrategia de proponer talleres de liderazgo en el personal de la institución, se relaciona con la influencia para que las personas se movilicen hacia la consecución de objetivos comunes, además de comunicar, motivar de manera positiva para posteriormente establecer acciones de mejora con los estudiantes y los padres de familia en beneficio de ellos mismos y de la institución.

b. Metas

Lograr en un 80% el liderazgo del personal

Lograr en un 90% el trabajo en equipo.

c. Tácticas

Fomentar el trabajo colaborativo a partir de talleres de liderazgo y trabajo en equipo.

Generar el cumplimiento de objetivos orientando la directora de la I.E con talleres de liderazgo.

d. Programa estratégico

La aplicación de los talleres de liderazgo en la institución, estará a cargo del comité de gestión pedagógica, el cual se encargará de coordinar con un especialista que dará el taller a los colaboradores, en la cual se desarrollarán durante los meses de abril y mayo, en el que se necesitará la participación de todo el personal que labora en la institución, se llevará a cabo diferentes actividades y temas para mejorar su convicción, respeto, compasión, motivación y comunicación.

e. Cronograma de actividades

Tabla 11. Cronograma de actividades estrategia FO

Actividades	Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Coordinar con los especialistas	■							
Estructurar los temas del taller	■	■						
Establecer fechas para el taller			■					
Aplicar los talleres				■	■	■		
Monitorear a los colaboradores					■		■	
Comprobación de resultados								■

f. Costos incurridos

Tabla 12. Costos incurridos (S/)

Categoría	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
Equipo tecnológico				2,400.00
Proyectores	Und.	1.00	400.00	400.00
Laptops	Und.	1.00	2,000.00	2,000.00
Materiales requeridos				104.00
Hojas de arcolor de trabajo	mill.	1.00	20.00	20.00
Hojas dina A4	mill.	1.00	34.00	34.00
Plumones	Doc.	1.00	20.00	20.00
Lapiceros	Doc.	2.00	15.00	30.00
Servicios requeridos				2,600.00
Transporte	Glb.	1.00	200.00	200.00
Refrigerio	Glb.	2.00	350.00	700.00
Especialistas	Ses.	2.00	800.00	1,600.00
Fichas impresas	mill.	1.00	100.00	100.00
Costo de la estrategia:				5,104.00

g. Viabilidad

La institución educativa 20133 del distrito de Castilla, Piura, para ejecutar las actividades de la estrategia, deberá disponer de la inversión de un costo total de S/. 5104.00, el cual implica de los recursos necesarios como los materiales y servicios, además es viable de manera económica y financiera, debido a que los ingresos por parte del gobierno superan los costos de la implementación de la estrategia, que permite que los colaboradores de la institución mejoren su liderazgo y así movilicen personas hacia la consecución de objetivos comunes.

h. Mecanismo de control

Nivel de mejora en las aptitudes

Nivel de convicción del colaborador

Nivel del monitoreo de aula

Estrategia DA: Implementar un sistema que permita a los colaboradores dar retroalimentación sobre la comunicación y la gestión de emociones en la institución.

a. Descripción

Para efectuar la estrategia de implementar un sistema que permita que los colaboradores puedan dar retroalimentación en la comunicación y gestión de emociones en la institución, debido a que es parte de los problemas al momento de atender a los estudiantes, padres de familia, u otros usuarios con los cuales tiene contacto el personal de la I.E. También entre los mismos colaboradores el mejorar la comunicación asertiva y gestionar las emociones contribuye al trabajo en equipo y promover el buen ambiente laboral.

b. Metas

Lograr desarrollar en un 80% el sistema de retroalimentación.

Lograr mejorar al 80% gestión de emociones en los colaboradores.

c. Tácticas

Fomentar la retroalimentación a partir de la comunicación asertiva entre compañeros y con la directora de la I.E.

Fomentar estrategias de gestión de emociones en el personal de la I.E

d. Programa estratégico

La aplicación del sistema de retroalimentación de comunicación y gestión de emociones, estará a cargo del comité de gestión de bienestar, el cual se encargará de coordinar con un especialista conocedor que implementará el sistema adecuado, en la cual se desarrollarán durante los meses de marzo y abril, en el que se necesitará la participación de todo el personal que labora en la institución, se llevará a cabo diferentes actividades y temas para mejorar la gestión de emociones y la comunicación asertiva.

e. Cronograma de actividades

Tabla 11. Cronograma de actividades estrategia DA

Actividades	Marzo				Abril			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Reconocimiento del sistema adecuado	■	■						
Coordinar con el especialista		■						
Elaborar el sistema			■					
Aplicación del sistema en los colaboradores				■	■	■		
Monitorear a los colaboradores					■		■	
Comprobación de resultados								■

f. Costos incurridos**Tabla 12.** Costos incurridos (S/)

Categoría	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
Materiales requeridos				138
Hojas dina A4	Mill.	2	34	68
Plumones	Doc.	2	20	40
Lapiceros	Doc.	2	15	30
Servicios requeridos				1350
Transporte	Glb.	1	200	200
Refrigerio	Glb.	1	350	350
Especialistas	Ses.	1	800	800
Costo de la estrategia				S:/ 1488.00

g. Viabilidad

La institución educativa 20133 del distrito de Castilla, Piura, para ejecutar las actividades de la estrategia, deberá disponer de la inversión de un costo total de S/. 1488.00, el cual implica de los recursos necesarios como los materiales y servicios, además es viable de manera económica y financiera, debido a que los ingresos por parte del gobierno superan los costos de la implementación de la estrategia, que permite que los colaboradores de la institución mejoren la comunicación asertiva y la gestión de emociones.

h. Mecanismo de control

Nivel de mejora en la comunicación asertiva

Nivel de la gestión de emociones

Nivel de clima laboral

Estrategia FA: Fomentar los programas de desarrollo profesional y personal

a. Descripción

Para fomentar en la institución los programas de desarrollo profesional y personal, es importante recalcar que en la actualidad estar en constante actualización nos ayuda a mejorar nuestro crecimiento y calidad de vida, debido a que a partir de más actualizaciones se obtienen mejores puestos y sueldos en el ámbito laboral, es por ello que el desarrollo profesional va de la mano con el personal.

b. Metas

Lograr fomentar al 90% las capacitaciones en la I.E

Lograr mejorar al 90% las actualizaciones laborales.

c. Tácticas

Fomentar las capacitaciones y mentorías con personal especializado.

Generar mayor autorrealización entre personal de la I.E

d. Programa estratégico

La aplicación de fomentar los programas de desarrollo profesional y personal, estará a cargo del área de Dirección de la I.E, para ellos se llevaría a cabo por un grupo de expertos en el área, que se encargaran de motivar y hacer mentorías para los colaboradores de la institución. Las cuales se llevarán a cabo en febrero y marzo. Dicha capacitación logrará que el personal en este caso docentes y personal de servicio se motiven a realizar actualizaciones constantes dentro de su ámbito laboral, debido que el ministerio de educación promueve estas, pero no todos los docentes o personal directivo participan de dichas capacitaciones, talleres,

seminarios, congresos entre otros, que pueden contribuir a su actualización laboral.

e. Cronograma de actividades

Tabla 11. Cronograma de actividades estrategia FO

Actividades	Febrero				Marzo			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Coordinar con los especialistas								
Estructurar las actividades de la capacitación								
Establecer fechas para la capacitación								
Ejecutar la capacitación								
Comprobación de resultados								

f. Costos incurridos

Tabla 12. Costos incurridos (S/)

Categoría	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
Materiales requeridos				138.00
Hojas de arcolor de trabajo	Mill.	1.00	20.00	20.00
Hojas dina A4	Mill.	2.00	34.00	68.00
Plumones	Doc.	1.00	20.00	20.00
Lapiceros	Doc.	2.00	15.00	30.00
Servicios requeridos				1,450.00
Transporte	Glb.	1.00	200.00	200.00
Refrigerio	Glb.	1.00	350.00	350.00
Especialistas	Ses.	1.00	800.00	800.00
Fichas impresas	Mill.	1.00	100.00	100.00
Costo de la estrategia				1,588.00

g. Viabilidad

La institución educativa 20133 del distrito de Castilla, Piura, para ejecutar las actividades de la estrategia, deberá disponer de la inversión de un costo total de S/. 1588.00, el cual implica de los recursos necesarios como los materiales y servicios, además es viable de manera económica y financiera, debido a que los

ingresos por parte del gobierno superan los costos de la implementación de la estrategia, que permite que los colaboradores de la institución mejorar la autorrealización del personal y el desarrollo profesional y personal

h. Mecanismo de control

Nivel de preparación laboral

Nivel de autorrealización del personal

REFERENCIAS

Álvarez, G., Arauco, J., & Palomino, K. (2020). Dominancia cerebral de los estudiantes de la especialidad de Filosofía, Ciencias Sociales y Relaciones Humanas de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Centro del Perú. *Horizonte de la Ciencia*, 11(20), 207-221.

Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. (2020). Universidad de Istmo, Mexico, 90-118. Obtenido de <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=4c9ac52b-a667-4414-8a55-2797c8b5664c%40redis>

Arellano Vera, A. A., & Bardaraco Bennett, I. P. (2020). Medición de la calidad de servicio de salud en un centro médico ambulatorio de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil- Ecuador: ESPAE- Escuela de Negocios.

Arias Gonzales, J. L. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Perú: Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú.

Astete Candia, R. (2018). Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco- 2018. Perú: Repositorio UCV.

Balconi, M., & Fronda, G. (2020). Morality and management: an oxymoron? fNIRS and neuromanagement perspective explain us why things are not like this. *Cog Affect Behav Neurosci* 20, 1336-1348. doi:<https://doi.org/10.3758/s13415-020-00841-1>

Bombilla Palacios, J. A., & Sosa Marchán, P. Y. (2019). "El neuromanagement y su influencia en las habilidades directivas de los miembros del colegio de licenciados en administración de Piura, año 2018". Piura, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Cardenas García, G. E. (2018). El fortalecimiento de capacidades y la gestión estratégica del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Lucía. Ica, Perú: Universidad Alas Peruanas.

Care Perú. (7 de Febrero de 2023). Obtenido de <https://care.org.pe/5-cifras->

pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018". Arequipa: Repositorio UTP.

Gonzales Caycho, A. M. (2020). El Neuromanagement y su influencia en el rendimiento laboral de la empresa Innova Scientific, Lima 2020. Callao, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Herrera Huiracocha, C. M., & Salinas, E. (2018). Equipos de alto desempeño para pequeñas y medianas empresas. Universidad y Sociedad, Cienfuegos, 300-304.

Hualcas Gala, H. V. (2020). Inteligencia intrapersonal e interpersonal en estudiantes del quinto grado de secundaria de la Institución Educativa Emblemática Centenaria "Santa Isabel". Huancayo: Universidad Continental.

Ierullo, E., & Canga, L. (2020). Neuromanagement y neuromotivación: Modelo para la identificación de perfiles de sensibilidad ante amenazas y recompensas en el contexto laboral. Buenos Aires: Universidad del Centro de Estudios Macroeconómicos de Argentina (UCEMA).

Labán Alcalde, S. E. (2018). Calidad de Servicio al Cliente de una empresa fast food, Trujillo – 2018.

2018: Universidad Cesar Vallejo.

León Molina, E., & Puelles Caceres, Y. (2021). La Calidad de Servicio al Cliente en la Cafetería Altomayo en el Aeropuerto Internacional Velasco Astete Cusco – 2021 . Chimbote, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Lozada Medina, G. J. (2018). Aplicación del método Servqual para aumentar la satisfacción al cliente del Banco de Crédito del Perú oficina San Juan de Miraflores – Lima, 2018. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Luna Espinoza, I., & Torres Fragoso, J. (2022). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. Contaduría y Administración, 90-118.

Martinez Ruiz, H. (2018). Metodología de la investigación. Ciudad de Mexico: Cengage Learning. Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo

- Likert: un estado de la cuestión. Revista
Electronica de Investigación Educativa, 38-47.
doi:<https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Mayerhoffer Bardales, J. Y., & Unyen Cielo, H. E. (2020). La calidad de servicio al cliente de los supermercados de Nuevo Chimbote en tiempos de pandemia COVID-19 - 2020. Chimbote, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Monzon Troncoso, A. S. (2020). La incidencia del neuromanagement y la responsabilidad social empresarial en los indicadores claves de éxito, en la CP Administración de una universidad privada de Lima Este 2019. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Monzón Troncoso, A. S., Illa-Sihuincha, G. P., Ruiz Villavicencio , R. E., & Candía Menor, M. A. (2022). Neuromanagement y responsabilidad social: Factores claves en la gestión educativa universitaria. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XXVIII(Especial 5), 135-144.
- Neyra Huamani, L., Flores Morales, J. A., & Pacheco Pomario, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19. Revista Venezolana de Gerencia, 26(Número Especial 5), 108-122.
doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.8>
- Ochoa de la Cruz, L. E. (2018). Acompañamiento pedagógico y calidad de los procesos pedagógicos durante la ejecución de la sesión de aprendizaje en docentes de la II EE multigrado de la Ugel Camaná 2017. Arequipa: Universidad de San Agustín de Arequipa.
- Phuong Vu, T., Grant, D. B., & Menachof, D. A. (2020). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. The Asian Journal of Shipping and Logistics, 54-64. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>
- Piattini Velthuis, M. G. (2019). Calidad de Servicios. Madrid, España: Rama Editorial. Obtenido de <https://www.digitaliapublishing.com/viewepub/?id=110162>
- Ramos Farroñan , E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la

calidad de servicio en una empresa. UNIVERSIDAD Y SOCIEDAD | Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos, 417-423.

Reño Villalobos, R. S. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán.

Risco Niño de Guzmán, A. M. (2022). El Neuromanagement y su relación con la motivación del personal de la empresa la positiva seguros y reaseguros, región sur-2021. Tacna: Repositorio UPT.

Rivera Garcia, J. J. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa consorcio Fredy. Lima, Perú: Universidad Autónoma del Perú.

Rivera Reyes, S. J. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Rivera Reyes, S. J. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador . Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Rivero, A. (2021). "Neuromanagement como factor motivacional hacia el logro de metas empresariales en la empresa Crew live S.A. (McDonald's Salta) de Salta Capital en el año 2021." . Universidad Católica de Salta.

Rojas Martínez, C., Niebles Nuñez, W., Pacheco Ruiz, C., & Hernández Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. Información tecnológica, 221-232.

Romero Sánchez, P. A., & Silvia Palacios , M. D. (2018). Calidad de servicio administrativo y satisfacción de los estudiantes del IESTP"Carlos Salazar Romero"Nuevo Chimbote-2018. Chimbote, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Roussel, A. P. (2022). Impacto de un modelo de gestión de la calidad de un servicio de inmunización del Hospital de Alta Complejidad El Cruce. Salud, Ciencia y Tecnología, 2.44.

Teacu , A. M., & Capatina , M. (22). Driving Factors for Adopting Neuromanagement

Practices in Romanian Organizations from Utilitarian and Ease of Use Perspectives. Annals of "Dunarea de Jos" University of Galati Fascicle I. Economics and Applied Informatics Years XXVIII.

Tipte Herrera, C. A. (2021). Gestión de la emociones para fortalecer las habilidades blandas en estudiantes de educación superior de la ciudad de Lima. Lima, Perú: Universidad San Ignacion de Loyola.

Vásquez Menor, R. (2019). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los alumnos del instituto superior de educación público "Nuestra Señora de Chota" 2017. Lima, Perú: Universidad Alas Peruanas.

Vergel Ortiz, N. (2019). Neurogerencia como estrategia pedagógica del docente en aula de clases en la institución educativa Rafael Uribe Uribe del corregimiento de Media Luna-Cesar- Colombia. Panama: Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología.

Vilca Horna, C. M., Vilca Tantapoma, M. E., & Armas Chang, M. Z. (2021). Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, Perú. *SCIENDO*, 24(2), 103- 108.

Wirdayanti, Y. N., & Ghoni, M. A. (2019). Neuromanagement in the Light of Maqasid al Shariah.

Universitas Darussalam Gontor, 63-71.

Zaconetta Durand, E. F. (2022). Rotación de personal y calidad de servicio en la municipalidad de Chaclacayo, 2022. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Zhang, X. (2018). Motivation of Enterprise Motivation Management Mechanism Based on Neuromanagement. *NeuroQuantology*, 16(5), 158-164. doi:<https://dx.doi.org/10.14704/nq.2018.16.5.1245>



ANEXO 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: *Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura– 2023*

Investigadores: Nizama Cueva Jhon Jairo y Vite Bancayán Paola Pamela

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada *Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura– 2023*, cuyo objetivo es Determinar la relación entre el neuromanagement y la calidad del servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura– 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución Educativa N° 20133.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información sobre como el neuromanagement se relaciona con la calidad de servicio del personal, en particular en las instituciones, en particular de la Institución Educativa 20133 distrito de Castilla, Piura en el año 2023

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:
Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura– 2023.
2. Esta **encuesta** tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de cómputo de la institución y de manera virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadores Nizama Cueva Jhon Jairo y Vite Bancayán Paola Pamela, email paviteban@ucvvirtual.edu.pe y nicuejhon@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Dra. Ericka Julissa Suysuy Chambergo email esuysuyc@ucvvirtual.edu.pe y Mg. Cecilia Paula Gómez Zúñiga email cgomezz@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Bredy Marleny Bancayan Ruiz

Fecha y hora: 31 de mayo de 2023

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: *Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura– 2023*

Investigadores: Nizama Cueva Jhon Jairo y Vite Bancayán Paola Pamela

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada *Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura– 2023*, cuyo objetivo es Determinar la relación entre el neuromanagement y la calidad del servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura– 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución Educativa N° 20133.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información sobre como el neuromanagement se relaciona con la calidad de servicio del personal, en particular en las instituciones, en particular de la Institución Educativa 20133 distrito de Castilla, Piura en el año 2023

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: *Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura– 2023*.
2. Esta **entrevista** tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de cómputo de la institución y de manera virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadores Nizama Cueva Jhon Jairo y Vite Bancayán Paola Pamela, email paviteban@ucvvirtual.edu.pe y nicuejhon@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Ericka Julissa Suysuy Chambergo email esuysuyc@ucvvirtual.edu.pe y Cecilia Paula Gómez Zúñiga email cgomezz@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Nery Palacios Abramonte

Fecha y hora: 31 de mayo de 2023



[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

ANEXO 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización: I.E. 20133	CODIGO MODULAR: 0854380
Institución Educativa	
Nombre del Titular o Representante legal: Dra. Nery Palacios Abramonte	
Nombres y Apellidos: Dra. Nery Palacios Abramonte	DNI: 03300468

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: <i>Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura– 2023</i>	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Jhon Jairo Nizama Cueva	DNI: 73685508
Autor: Paola Pamela Vite Bancayán	DNI: 72778183

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Piura, 31 de mayo del 2023



Firma y sello: _____

Dra. Nery Palacios Abramonte

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución** . Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.



Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación *Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura– 2023*

Autores: Nizama Cueva Jhon Jairo y Vite Bancayán Paola Pamela

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de organizaciones

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Piura, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-1_PREGRADO_PI_PIU_C4_07

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: cgomezz@ucv.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Piura, 18 de diciembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 4.

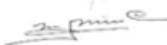
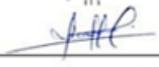


Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de [colocar el nombre la facultad o programa de estudio], deja constancia que el proyecto de investigación titulado *Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura– 2023*, presentado por los autores Nizama Cueva Jhon Jairo y Vite Bancayán Paola Pamela, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

() favorable () observado () desfavorable.

Piura, 18 de diciembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

ANEXO 5:

Tabla 11 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA			
V1: NEUROMANAGEMENT	El neuromanagement es la capacidad de entender el comportamiento humano y el uso del cerebro desde otra perspectiva (García, 2021)	Para analizar y medir la variable calidad de neuromanagement se ha utilizado 3 dimensiones de las cuales se han identificado 9 indicadores y como instrumento se utilizará el cuestionario el cual está constituido por 18 preguntas y se aplicará a los 30 trabajadores y una guía de entrevista al director de la institución de la institución educativa 20133	Inteligencia	Gestión de capacidades	Ordinal			
			Intrapersonal	Gestión de emociones				
				Comunicación asertiva				
						Inteligencia emocional	Empatía	Ordinal
						Resolución de problemas		
						Motivación		
						Inteligencia organizacional	Gestión del conocimiento	Ordinal
							Relaciones organizacionales	
							Trabajo en equipo	
V2: CALIDAD DE SERVICIO	Rojas (2020) abarca la calidad de servicio como el interés ofrecido por personas a los usuarios que deseen adquirir el servicio, enfocándolo a sus necesidades que tiene como cliente, satisfaciéndolo de manera interna o externa	Para analizar y medir la variable calidad de servicio se ha utilizado 3 dimensiones de las cuales se han identificado 9 indicadores y como instrumento se utilizará el cuestionario el cual está constituido por 18 preguntas y se aplicará a los 30 trabajadores una guía de entrevista al director de la institución de la institución educativa 20133	Capacidad de respuesta	Optima atención	Ordinal			
				Satisfacción con el servicio				
				Atención por los docentes				
						Accesibilidad	Atención por horarios	Ordinal
							Acceso libre a las instalaciones	
							Espacios adecuados	
						Comunicación	Escucha activa entre docentes	Ordinal
							Lenguaje fácil	
							Información clara	

ANEXO 6:

Tabla 12 Matriz de Instrumento de Investigación - Cuestionario

Variables	Dimensiones	Indicadores		Instrumento	
				N° de ítems	Ítems
X: Neuromanagement	X1: Inteligencia intrapersonal	X1.1	Gestión de capacidades	1	Busco soluciones ante las situaciones que se presentan en la I. E
				2	Escucho activamente las indicaciones de la directora u otro compañero.
		X1.2	Gestión de emociones	3	Respondo adecuadamente ante un evento o suceso que se presenta en el aula o en la I. E
				4	Sé gestionar mis emociones ante eventos o sucesos y no afectan en la toma de decisiones.
		X1.3	Comunicación asertiva	5	Me comunico de manera asertiva con los docentes y personal de la I. E
				6	Me comunico de manera asertiva con los estudiantes y padres de familia de la I. E
	X2: Inteligencia organizacional	X2.1	Gestión del conocimiento	7	Conozco las funciones que tengo que realizar en la I. E
				8	Me concentro en las actividades que estoy realizando en la I. E
		X2.2	Relaciones organizacionales	9	Me relaciono con los compañeros en armonía en la I. E
				10	Tengo influencia sobre los demás docentes y personal que trabaja en la I. E
		X2.3	Trabajo en equipo	11	Trabajo cooperativamente con los demás compañeros de la I. E
	12			Fomento la autorrealización y crecimiento entre los demás docentes y personal de la I. E	
	X3:	X3.1	Empatía	13	Logro ponerme en el lugar del otro ante las diversas situaciones que se

	Inteligencia emocional	.			presentan en la I. E
				14	Logro identificar si el estudiante tiene alguna emoción que interfiere en su proceso de aprendizaje
		X3.2	Resolución de problemas	15	Soluciono cualquier dificultad que se presente en la I. E
				16	Reacciono rápidamente frente a las dificultades o críticas que se presentan en la I. E
		X3.3	Motivación	17	Me siento motivado de forma continua en la I. E
				18	Fomento la autorregulación y crecimiento entre los docentes y personal dentro de la I. E
Y: Calidad de servicio	Y1: Capacidad de respuesta	Y1.1	Optima atención	19	Brindo una atención óptima al personal de la I. E
				20	Brindo una atención óptima a los estudiantes y padres de familia
		Y1.2	Satisfacción con el servicio	21	Percibo la satisfacción del estudiante por la calidad de servicio en la I.E
				22	Percibo la satisfacción del padre de familia por la calidad de servicio en la I. E
		Y1.3	Atención por los docentes	23	Atiendo las quejas u opiniones de los docentes y personal de la I. E
				24	Atiendo las quejas u opiniones de los estudiantes y padres de familia de la I. E
	Y2: Accesibilidad	Y2.1	Atención por horarios	25	Respeto la atención de horarios hacia los estudiantes de la I. E
				26	Respeto la atención de horarios hacia los padres de familia de la I. E
		Y2.2	Acceso libre a las instalaciones	27	Tengo acceso libre a los diversos espacios con los que cuenta la I. E.
				28	Tiene acceso libre los estudiantes a los diversos espacios con los que cuenta la I. E.
		Y2.3	Espacios	29	Cuento con una sala de docentes en la I. E donde puedo permanecer en mis

			adecuados		horas libres.
				30	Se encuentran equipados los espacios de estudio y recreación en la I. E.
Y3: Comunicación	Y3.1	.	Escucha activa entre docentes	31	Mantengo siempre una buena comunicación en los docentes y personal de I. E
				32	Mantengo siempre una buena comunicación con los estudiantes y padres de familia de I. E
	Y3.2		Lenguaje fácil	33	Tengo facilidad de expresar mis pensamientos y sentimientos a mis compañeros en la I. E
				34	Tengo facilidad de expresar mis pensamientos y sentimientos a los estudiantes y padres de familia de la I. E
	Y3.3		Información clara	35	La información que quiero transmitir a los docentes se entiende.
				36	La información que quiero transmitir con los estudiantes es clara.

Dimensión	Indicador	N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Inteligencia intrapersonal	Gestión de capacidades	1	Busco soluciones ante las situaciones que se presentan en la I. E					
		2	Escucho activamente las indicaciones de la directora u otro docente.					
	Gestión de emociones	3	Respondo adecuadamente ante un evento o suceso que se presenta en el aula o en la I. E					
		4	Se gestiona mis emociones ante eventos o sucesos y no afecta en la toma de decisiones					
	Comunicación asertiva	5	Me comunico de manera asertiva con los docentes y personal de la I. E					
		6	Me comunico de manera asertiva con los estudiantes y padres de familia de la I. E					
Inteligencia organizacional	Gestión del conocimiento	7	Conozco las funciones que tengo que realizar en la I. E					
		8	Me concentro en las actividades que estoy realizando en la I. E					
	Relaciones organizacionales	9	Me relaciono con los compañeros en armonía en la I. E					
		10	Usted cree que tiene influencia sobre los demás docentes y personal que trabaja en la I. E					
	Trabajo en equipo	11	Trabajo cooperativamente con los demás compañeros de la I. E					
		12	Fomenta la autorrealización y crecimiento de los demás docentes y personal de la I. E					
Inteligencia emocional	Empatía	13	Logro ponerme en el lugar del otro ante las diversas situaciones que se presentan en la I. E					
		14	Logro identificar si el estudiante tiene alguna emoción que interfiere en su proceso de aprendizaje					
	Resolución de problemas	15	Soluciono cualquier dificultad que se presente en la I. E					
		16	Reacciono rápidamente frente a las dificultades o críticas que se presentan en la I. E					
	Motivación Gestión de capacidades	17	Me siento motivado de forma continua en la I. E					
		18	Fomenta la autorregulación y crecimiento de los docentes y personal dentro de la I. E					

V1. El neuromanagement				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Capacidad de respuesta	Optima atención	1	La atención brindada en la I.E es óptima hacia los docentes y personal.					
		2	La atención brindada en la I.E es óptima hacia los estudiantes y padres de familia					
	Satisfacción con el servicio	3	El estudiante se siente satisfecho con enseñanza impartida en al I. E					
		4	El padre de familia se siente satisfecho con enseñanza impartida en al I. E					
	Atención por los docentes	5	Atiendo las quejas u opiniones de los docentes y personal de la I. E					
		6	Atiendo las quejas u opiniones de los estudiantes y padres de familia de la I. E					
Accesibilidad	Atención por horarios	7	Tengo un horario de atención para los padres de familia en la I. E					
		8	Los horarios son respetados por los padres de familia de la I. E					
	Acceso libre a las instalaciones	9	Dentro la I.E se me permite tener acceso libre a los diversos espacios que cuenta.					
		10	Dentro la I.E se permite tener acceso libre a los estudiantes en los diversos espacios que cuenta.					
	Espacios adecuados	11	La I.E tiene espacios adecuados y material necesario para realizar el trabajo de los docentes y estudiantes					
		12	La I.E mantiene los espacios en óptimas condiciones para el uso adecuado de los docentes y estudiantes					
Comunicación	Escucha activa entre docentes	13	Mantengo siempre una buena comunicación en los docentes y personal de I. E					
		14	Mantengo siempre una buena comunicación con los estudiantes y padres de familia de I. E					
	Lenguaje fácil	15	Tengo facilidad de comunicación con los docentes y personal de la I. E					
		16	Tengo facilidad de comunicación con los estudiantes y padres de familia de la I. E					
	Información clara	17	La información que quiero transmitir entre docente se entiende de manera clara					
		18	La información que quiero transmitir con los estudiantes se entiende de manera clara					

Muchas gracias



GUIA DE ENTREVISTA

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente guía de entrevista, por lo que se le agradece responder todas las preguntas el cual tiene un carácter confidencial. Esta guía de entrevista está destinada a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación *Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura– 2023.*

Fecha: ___ / ___ /2023

Nombre del entrevistado: _____

Entidad: _____

De forma voluntaria, SI () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objeto Determinar la relación entre el neuromanagement y la calidad del servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023. Así mismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo

Variable 1: Neuromanagement

1. ¿Tiene conocimiento sobre neuromanagement y su importancia antes del estudio realizado?
2. ¿Como cree usted que el neuromanagement se manifiesta en los docentes de la IE?
3. ¿Considera usted que los docentes poseen óptimas capacidades cognitivas para adaptarse a cambios repentinos en sus actividades académicas?
4. ¿Considera necesario incrementar las capacidades cognitivas y neuronales de los docentes? ¿Por qué?
5. ¿Considera que el neuromanagement debería estar presente en las personas y más aún en personal docente? ¿Por qué?

Variable 2: Calidad de servicio

6. ¿Los docentes reflejan entusiasmo y profesionalismo al desarrollar sus actividades?
7. ¿Considera óptima la calidad de servicio brindada por el personal de la IE?
8. ¿Usted garantiza la calidad de servicio brindada por su personal?
9. ¿Considera adecuadas las instalaciones de la IE?
10. ¿Percibe la satisfacción de los estudiantes con la calidad de enseñanza?

Anexo 7:

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura- 2023." La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre(s) y Apellidos:	Leandro Alonso Vallejos More	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES	
Institución donde labora:	UCV	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Código ORCID		
Cti Vitae		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Nizama Cueva Jhon Jairo Vite Bancayán Paola Pamela
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura



Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
----------------	---

4. Soporte teórico

- **Variable 1: Neuromanagement**
El neuromanagement es la capacidad de entender el comportamiento humano y el uso del cerebro desde otra perspectiva (García, 2021)
- **Variable 2: Calidad de servicio**
Rojas (2020) abarca la calidad de servicio como el interés ofrecido por personas a los usuarios que deseen adquirir el servicio, enfocándolo a sus necesidades que tiene como cliente, satisfaciéndolo de manera interna o externa

Variable	Dimensiones	Definición
Neuromanagement	Inteligencia intrapersonal	Trujillo (2018) explica que la inteligencia intrapersonal es la que nos permite evaluar el conocimiento que se tiene de uno mismo.
	Inteligencia organizacional	Uria y Rodriguez (2019) definen es la inteligencia que reluce y proviene del talento humano que tiene la
	Inteligencia emocional	Vásquez et al. (2021) conceptualiza que son las relaciones e interacciones que presenta la persona.
Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	Acosta (2021) Es la disposición que se muestra a los clientes para ayudar y brindar un servicio más activo.
	Accesibilidad	Acosta (2021) Se hace referencia a la posibilidad que tiene los clientes de establecer un contacto fácil y sencillo con la
	Comunicación	Ochoa (2018) establece que la es lograr que el receptor entienda lo que el emisor quiere transmitirle.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura- 2023", elaborado por Nizama Cueva Jhon Jairo y Vite Bancayan Paola Pamela en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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 bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de 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 una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
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 mide éste.
	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 su valoración, así como solicitamos brinde

sus observaciones que considere pertinente

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

Variable del instrumento: Neuromanagement

- Primera dimensión: Inteligencia intrapersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Gestión de capacidades	Busco soluciones ante las situaciones que se presentan en la I. E	3	4	4	
	Escucho activamente las indicaciones de la directora u otro docente.	3	4	4	
Gestión de emociones	Respondo adecuadamente ante un evento o suceso que se presenta en el aula o en la I. E	3	4	4	
	Se gestionar mis emociones ante eventos o sucesos y no afecta en la toma de decisiones	3	4	4	
Comunicación asertiva	Me comunico de manera asertiva con los docentes y personal de la I. E	3	4	4	
	Me comunico de manera asertiva con los estudiantes y padres de familia de la	3	4	4	

- Segunda dimensión: Inteligencia organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Gestión del conocimiento	Conozco las funciones que tengo que realizar en la I. E	3	4	4	
	Me concentro en las actividades que estoy realizando en la I. E	3	4	4	
Relaciones organizacionales	Me relaciono con los compañeros en armonía en la I. E	3	4	4	
	Usted cree que tiene influencia sobre los demás docentes y personal que trabaja en la I. E	4	4	4	
Trabajo en equipo	Trabajo cooperativamente con los demás compañeros de la I. E	3	4	4	
	Fomenta la autorrealización y crecimiento de los demás docentes y personal de la I. E	3	4	4	

- Tercera dimensión: Inteligencia emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empatía	Logro ponerme en el lugar del otro ante las diversas situaciones que se presentan	3	4	4	
	Logro identificar si el estudiante tiene alguna emoción que interfiere en su proceso de aprendizaje	3	4	4	
Resolución de problemas	Soluciono cualquier dificultad que se presente en la I. E	3	4	4	
	Reacciono rápidamente frente a las dificultades o críticas que se presentan en la I. E	3	4	4	
Motivación	Me siento motivado de forma continua en la I. E	3	4	4	
	Fomenta la autorregulación y crecimiento de los docentes y personal dentro de la I. E	3	4	4	

Variable del instrumento: Calidad de servicio

- Primera dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Optima atención	La atención brindada en la I.E es óptima hacia los docentes y	3	4	4	
	La atención brindada en la I.E es óptima hacia los estudiantes y padres de familia	4	4	4	
Satisfacción con el servicio	El estudiante se siente satisfecho con enseñanza impartida en al I. E	4	4	4	
	El padre de familia se siente satisfecho con enseñanza impartida	4	4	4	
Atención por los docentes	Atiendo las quejas u opiniones de los docentes y personal de la I. E	3	4	4	
	Atiendo las quejas u opiniones de los estudiantes y padres de familia de la I. E	3	4	4	

- Segunda dimensión: Accesibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención por horarios	Tengo un horario de atención para los padres de familia en la I. E	3	4	4	
	Los horarios son respetados por los padres de familia de la I. E	3	4	4	
Acceso libre a las instalaciones	Dentro la I.E se me permite tener acceso libre a los diversos espacios que cuenta.	3	4	4	
	Dentro la I.E se permite tener acceso libre a los estudiantes en los diversos espacios que cuenta.	3	4	4	
Espacios adecuados	La I.E tiene espacios adecuados y material necesario para realizar el trabajo de los docentes y estudiantes	3	4	4	
	La I.E mantiene los espacios en óptimas condiciones para el uso adecuado de los docentes y estudiantes	3	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------

Escucha activa entre docentes	Mantengo siempre una buena comunicación con los docentes y personal de I. E	3	4	4	
	Mantengo siempre una buena comunicación con los estudiantes y padres de familia de I. E	3	4	4	
Lenguaje fácil	Tengo facilidad de comunicación con los docentes y personal de la I. E	3	4	4	
	Tengo facilidad de comunicación con los estudiantes y padres de familia de la I. E	3	4	4	
Información clara	La información que quiero transmitir entre docente se entiende de manera clara	3	4	4	
	La información que quiero transmitir con los estudiantes se entiende de manera clara	3	4	4	



LEANDRO ALONSO VALLEJOS MORE
 INGENIERO AGROINDUSTRIAL
 E INDUSTRIAS ALIMENTARIAS
 Reg. CIP N° 190215

Leandro Alonso Vallejos More

DNI N° 44896381

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura- 2023 ." La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Mercedes Palacios de Briceño		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES		
Institución donde labora:	UCV		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Nizama Cueva Jhon Jairo Vite Bancayán Paola Pamela
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1: Neuromanagement**
El neuromanagement es la capacidad de entender el comportamiento humano y el uso del cerebro desde otra perspectiva (García, 2021)
- **Variable 2: Calidad de servicio**
Rojas (2020) abarca la calidad de servicio como el interés ofrecido por personas a los usuarios que deseen adquirir el servicio, enfocándolo a sus necesidades que tiene como cliente, satisfaciéndolo de manera interna o externa

Variable	Dimensiones	Definición
Neuromanagement	Inteligencia intrapersonal	Trujillo (2018) explica que la inteligencia intrapersonal es la que nos permite evaluar el conocimiento que se tiene de uno mismo.
	Inteligencia organizacional	Uría y Rodríguez (2019) definen es la inteligencia que reluce y proviene del talento humano que tiene la
	Inteligencia emocional	Vásquez et al. (2021) conceptualiza que son las relaciones e interacciones que presenta la persona.
Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	Acosta (2021) Es la disposición que se muestra a los clientes para ayudar y brindar un servicio más activo.
	Accesibilidad	Acosta (2021) Se hace referencia a la posibilidad que tiene los clientes de establecer un contacto fácil y sencillo con la
	Comunicación	Ochoa (2018) establece que la es lograr que el receptor entienda lo que el emisor quiere transmitirle.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura- 2023", elaborado por Nizama Cueva Jhon Jairo y Vite Bancayan Paola Pamela en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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 bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de 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	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 una relación tangencial /lejana con la dimensión.

indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
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 mide éste.
	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 su valoración, así como solicitamos brinde

sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Variable del instrumento: Neuromanagement

- Primera dimensión: Inteligencia intrapersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Gestión de capacidades	Busco soluciones ante las situaciones que se presentan en la I. E	3	4	4	
	Escucho activamente las indicaciones de la directora u otro docente.	3	4	4	
Gestión de emociones	Respondo adecuadamente ante un evento o suceso que se presenta en el aula o en la I. E	3	4	4	
	Se gestionar mis emociones ante eventos o sucesos y no afecta en la toma de decisiones	3	4	4	
Comunicación asertiva	Me comunico de manera asertiva con los docentes y personal de la I. E	3	4	4	
	Me comunico de manera asertiva con los estudiantes y padres de familia de la	3	4	4	

- Segunda dimensión: Inteligencia organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------

Gestión del conocimiento	Conozco las funciones que tengo que realizar en la I. E	3	4	4	
	Me concentro en las actividades que estoy realizando en la I. E	3	4	4	
Relaciones organizacionales	Me relaciono con los compañeros en armonía en la I. E	3	4	4	
	Usted cree que tiene influencia sobre los demás docentes y personal que trabaja en la I. E	4	4	4	
Trabajo en equipo	Trabajo cooperativamente con los demás compañeros de la I. E	3	4	4	
	Fomenta la autorrealización y crecimiento de los demás docentes y personal de la I. E	3	4	4	

- Tercera dimensión: Inteligencia emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empatía	Logro ponerme en el lugar del otro ante las diversas situaciones que se presentan	3	4	4	
	Logro identificar si el estudiante tiene alguna emoción que interfiere en su proceso de aprendizaje	3	4	4	
Resolución de problemas	Soluciono cualquier dificultad que se presente en la I. E	3	4	4	
	Reacciono rápidamente frente a las dificultades o críticas que se presentan en la I. E	3	4	4	
Motivación	Me siento motivado de forma continua en la I. E	3	4	4	
	Fomenta la autorregulación y crecimiento de los docentes y personal dentro de la I. E	3	4	4	

Variable del instrumento: Calidad de servicio

- Primera dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------

Optima atención	La atención brindada en la I.E es óptima hacia los docentes y	3	4	4	
	La atención brindada en la I.E es óptima hacia los estudiantes y padres de familia	4	4	4	
Satisfacción con el servicio	El estudiante se siente satisfecho con enseñanza impartida en al I. E	4	4	4	
	El padre de familia se siente satisfecho con enseñanza impartida	4	4	4	
Atención por los docentes	Atiendo las quejas u opiniones de los docentes y personal de la I. E	3	4	4	
	Atiendo las quejas u opiniones de los estudiantes y padres de familia de la I. E	3	4	4	

- Segunda dimensión: Accesibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención por horarios	Tengo un horario de atención para los padres de familia en la I. E	3	4	4	
	Los horarios son respetados por los padres de familia de la I. E	3	4	4	
Acceso libre a las instalaciones	Dentro la I.E se me permite tener acceso libre a los diversos espacios que cuenta.	3	4	4	
	Dentro la I.E se permite tener acceso libre a los estudiantes en los diversos espacios que cuenta.	3	4	4	
Espacios adecuados	La I.E tiene espacios adecuados y material necesario para realizar el trabajo de los docentes y estudiantes	3	4	4	
	La I.E mantiene los espacios en óptimas condiciones para el uso adecuado de los docentes y estudiantes	3	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Escucha activa entre docentes	Mantengo siempre una buena comunicación con los docentes y personal de I. E	3	4	4	

	Mantengo siempre una buena comunicación con los estudiantes y padres de familia de I. E	3	4	4	
Lenguaje fácil	Tengo facilidad de comunicación con los docentes y personal de la I. E	3	4	4	
	Tengo facilidad de comunicación con los estudiantes y padres de familia de la I. E	3	4	4	
Información clara	La información que quiero transmitir entre docente se entiende de manera clara	3	4	4	
	La información que quiero transmitir con los estudiantes se entiende de manera clara	3	4	4	



 Lic. Adm. Emp. MERCEDES RENE PALACIOS DE BRICEÑO
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 5103

Mercedes Palacios de Briceño

DNI N° 02845588

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Web (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura- 2023." La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Juan Francisco Gonzales Vera	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Finanzas	
Institución donde labora:	Universidad César vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Nizama Cueva Jhon Jairo Vite Bancayán Paola Pamela
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1: Neuromanagement**
El neuromanagement es la capacidad de entender el comportamiento humano y el uso del cerebro desde otra perspectiva (García, 2021)
- **Variable 2: Calidad de servicio**
Rojas (2020) abarca la calidad de servicio como el interés ofrecido por personas a los usuarios que deseen adquirir el servicio, enfocándolo a sus necesidades que tiene como cliente, satisfaciéndolo de manera interna o externa

Variable	Dimensiones	Definición
Neuromanagement	Inteligencia intrapersonal	Trujillo (2018) explica que la inteligencia intrapersonal es la que nos permite evaluar el conocimiento que se tiene de uno mismo.
	Inteligencia organizacional	Uria y Rodriguez (2019) definen es la inteligencia que reluce y proviene del talento humano que tiene la
	Inteligencia emocional	Vásquez et al. (2021) conceptualiza que son las relaciones e interacciones que presenta la persona.
Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	Acosta (2021) Es la disposición que se muestra a los clientes para ayudar y brindar un servicio más activo.
	Accesibilidad	Acosta (2021) Se hace referencia a la posibilidad que tiene los clientes de establecer un contacto fácil y sencillo con la
	Comunicación	Ochoa (2018) establece que la es lograr que el receptor entienda lo que el emisor quiere transmitirle.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura- 2023", elaborado por Nizama Cueva Jhon Jairo y Vite Bancayan Paola Pamela en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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 bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de 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	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 una relación tangencial /lejana con la dimensión.

indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
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 mide éste.
	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 su valoración, así como solicitamos brinde

sus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Variable del instrumento: Neuromanagement

- Primera dimensión: Inteligencia intrapersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Gestión de capacidades	Busco soluciones ante las situaciones que se presentan en la I. E	3	3	3	
	Escucho activamente las indicaciones de la directora u otro docente.	3	3	3	
Gestión de emociones	Respondo adecuadamente ante un evento o suceso que se presenta en el aula o en la I. E	3	3	3	
	Se gestionar mis emociones ante eventos o sucesos y no afecta en la toma de decisiones	3	3	3	
Comunicación asertiva	Me comunico de manera asertiva con los docentes y personal de la I. E	3	3	3	
	Me comunico de manera asertiva con los estudiantes y padres de familia de la	3	3	3	

- Segunda dimensión: Inteligencia organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------

Gestión del conocimiento	Conozco las funciones que tengo que realizar en la I. E	3	3	3	
	Me concentro en las actividades que estoy realizando en la I. E	3	3	3	
Relaciones organizacionales	Me relaciono con los compañeros en armonía en la I. E	3	3	3	
	Usted cree que tiene influencia sobre los demás docentes y personal que trabaja en la I. E	3	3	3	
Trabajo en equipo	Trabajo cooperativamente con los demás compañeros de la I. E	3	3	3	
	Fomenta la autorrealización y crecimiento de los demás docentes y personal de la I. E	3	3	3	

- Tercera dimensión: Inteligencia emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empatía	Logro ponerme en el lugar del otro ante las diversas situaciones que se presentan	3	3	3	
	Logro identificar si el estudiante tiene alguna emoción que interfiere en su proceso de aprendizaje	3	3	3	
Resolución de problemas	Soluciono cualquier dificultad que se presente en la I. E	3	3	3	
	Reacciono rápidamente frente a las dificultades o críticas que se presentan en la I. E	3	3	3	
Motivación	Me siento motivado de forma continua en la I. E	3	3	3	
	Fomenta la autorregulación y crecimiento de los docentes y personal dentro de la I. E	3	3	3	

Variable del instrumento: Calidad de servicio

- Primera dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Optima atención	La atención brindada en la I.E es óptima hacia los docentes y	3	3	3	

	La atención brindada en la I.E es óptima hacia los estudiantes y padres de familia	3	3	3	
Satisfacción con el servicio	El estudiante se siente satisfecho con enseñanza impartida en al I. E	3	3	3	
	El padre de familia se siente satisfecho con enseñanza impartida	3	3	3	
Atención por los docentes	Atiendo las quejas u opiniones de los docentes y personal de la I. E	3	3	3	
	Atiendo las quejas u opiniones de los estudiantes y padres de familia de la I. E	3	3	3	

- Segunda dimensión: Accesibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención por horarios	Tengo un horario de atención para los padres de familia en la I. E	3	3	3	
	Los horarios son respetados por los padres de familia de la I. E	3	3	3	
Acceso libre a las instalaciones	Dentro la I.E se me permite tener acceso libre a los diversos espacios que cuenta.	3	3	3	
	Dentro la I.E se permite tener acceso libre a los estudiantes en los diversos espacios que cuenta.	3	3	3	
Espacios adecuados	La I.E tiene espacios adecuados y material necesario para realizar el trabajo de los docentes y estudiantes	3	3	3	
	La I.E mantiene los espacios en óptimas condiciones para el uso adecuado de los docentes y estudiantes	3	3	3	

- Tercera dimensión: Comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Escucha activa entre docentes	Mantengo siempre una buena comunicación con los docentes y personal de I. E	3	3	3	

	Mantengo siempre una buena comunicación con los estudiantes y padres de familia de I. E	3	3	3	
Lenguaje fácil	Tengo facilidad de comunicación con los docentes y personal de la I. E	3	3	3	
	Tengo facilidad de comunicación con los estudiantes y padres de familia de la I. E	3	3	3	
Información clara	La información que quiero transmitir entre docente se entiende de manera clara	3	3	3	
	La información que quiero transmitir con los estudiantes se entiende de manera clara	3	3	3	



MG. CPC Juan Francisco Gonzales Vera
(MAT. 1476)

.....

Mgr. Juan Francisco Gonzales Vera

DNI N° 02664225

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Validez y confiabilidad de los instrumentos:

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES :	Nizama Cueva Jhon Jairo Vite Bancayán Paola Pamela
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura– 2023.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 kuder Richardson () Alfa de Cronbach. (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	22/06/2023
1.7. MUESTRA APLICADA :	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,798
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.)

El instrumento del cuestionario de la variable Neuromanagement obtiene un índice de confiabilidad aceptable de 79,8%.



Estudiante: Vite Bancayán
Paola Pamela
DNI 72778183



Estudiante: Nizama Cueva
Jhon Jairo
DNI 73685508



FIRMA
Mg. Felix Fabian Pintado Rodriguez
LICENCIADO EN ESTADISTICA
COESPE N° 829

Docente : Felix Fabian Pintado Rodriguez
DNI:45246550

IV. DATOS INFORMATIVOS

4.1. ESTUDIANTES :	Nizama Cueva Jhon Jairo Vite Bancayán Paola Pamela
4.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura– 2023.
4.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
4.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
4.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 kuder Richardson () Alfa de Cronbach. (x)
4.6. FECHA DE APLICACIÓN :	22/06/2023
4.7. MUESTRA APLICADA :	10

V. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,803
------------------------------------	--------------

VI. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.)

El instrumento del cuestionario de la variable Calidad de servicio obtiene un índice de confiabilidad bueno de 80,3%.



Estudiante: Vite Bancayán
Paola Pamela
DNI 72778183



Estudiante: Nizama Cueva
Jhon Jairo
DNI 73685508



FIRMA
Mg. Felix Fabian Pintado Rodriguez
LICENCIADO EN ESTADISTICA
COESPE N° 839

Docente : Felix Fabian Pintado Rodriguez
DNI:45246550

Tabla 13 Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA
Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	Enfoque: Mixto
	¿Qué relación existe entre el neuromanagement y la calidad del servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023?	Determinar la relación entre el neuromanagement y la calidad del servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023	Existe una relación significativa entre el Neuromanagement y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023	Tipo: Aplicada Correlacional
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	Diseño: no experimental Corte transversal
	¿Qué relación existe entre inteligencia intrapersonal y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023?	Demostrar la relación entre inteligencia intrapersonal y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023	La inteligencia intrapersonal se relaciona directamente con la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023	Muestra: 30 colaboradores
	¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023?	Identificar la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023	La inteligencia emocional se relaciona directamente con la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023	Técnica: guía de entrevista y encuesta
	¿Cómo se relaciona la inteligencia organizacional y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023?	Analizar la relación entre inteligencia organizacional y la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023.	La inteligencia organizacional se relaciona directamente con la calidad de servicio del personal de la Institución Educativa 20133 en el distrito de Castilla, Piura – 2023.	Instrumento: cuestionario