



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Programa de capacitación de reingeniería humana en la
calidad de servicio educativo de los docentes de la
Institución Educativa Católica High 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Educación

AUTORA:

Br. Pamela Minaya Barba

ASESOR:

Mg. Jimmy Díaz Manrique

SECCIÓN

Educación

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y calidad educativa

PERÚ - 2017

Página de jurado

Dra. Rosalía Zárate Barrial
Presidenta

Mgtr. Luis Alberto Torres Cabanillas
Secretario

Mgtr. Jimmy Díaz Manrique
Vocal

Dedicatoria

A mi padre por los ejemplos de perseverancia, constancia y fortaleza que lo caracterizan, asimismo por todos los valores enseñados.

Agradecimiento

Agradecemos profundamente a los docentes de la facultad de Educación del Programa de Maestría con Mención en Administración en Educación de La Universidad Privada César Vallejo, por su orientación y experiencia en enseñanzas compartidas.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Minaya Barba, Pamela con DNI N°42336621, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Educación, Escuela Académico Profesional de Post grado, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

20 de junio del 2017

Br. Pamela Minaya Barba

Índice de contenido

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Antecedentes	14
1.1.1. Nacionales	14
1.1.2. Internacionales	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.3. Justificación	30
1.4. Problema	31
1.4.1. Formulación del problema	34
1.5. Hipótesis	34
1.5.1. Hipótesis General	34
1.5.2. Hipótesis Específicas	35
1.6. Objetivos	35
1.6.1. Objetivo General	35
1.6.2. Objetivos Específicos	35
II Marco Metodológico	
2.1. Variables	37
2.2. Operacionalización de variables	37
2.3. Metodología	38
2.4. Tipos de estudio	38

2.5. Diseño	38
2.6. Población y muestra	39
2.6.1. Población	39
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.8. Validación y confiabilidad del instrumento	40
2.8.1. Validez	40
2.9. Procedimientos de recolección de datos	43
2.10. Métodos de análisis de datos	43
2.11. Consideraciones éticas	44
III Resultados	44
3.1. Análisis descriptivo	47
3.2. Contrastación de hipótesis	50
IV Discusión	55
V Conclusiones	56
VI Recomendaciones	61
VII Referencias	63
ANEXOS	68
Anexo 1 Matriz De Consistencia	
Anexo 2 Instrumento 1	
Anexo 3 Cuestionario de la calidad de servicio educativo de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017	
Anexo 4 Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos	
Anexo 5 Base de datos	
Anexo 6 Programa	

Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de variable calidad de servicio educativo variable dependiente	37
Tabla 2	Distribución de la población	39
Tabla 3	Validez de los instrumentos	41
Tabla 4	Pre y Post Test de Técnicas de interrelación	42
Tabla 5	Pre y Post Test de Crecimiento Personal	42
Tabla 6	Pre y Post Test de Calidad de servicio educativo	46
Tabla 7	Rangos de Pre Test y Post Test de Calidad de servicio educativo	47
Tabla 8	Estadísticos de prueba de Pre y Post Test de Calidad de servicios educativos	48
Tabla 9	Rangos de Pre y Post Test de Técnicas de interrelación	49
Tabla 10	Estadísticos de prueba de Pre y Post Test de Técnicas de de interrelación	50
Tabla 11	Rangos de Pre y Post Test de Crecimiento Personal	51
Tabla 12	Estadísticos de prueba Pre y Post Test de Crecimiento Personal	52
Tabla 13	Rangos de Pre y Post Test de Crecimiento Personal	53
Tabla 14	Estadísticos de prueba Pre y Post Test de Crecimiento Personal	53

Índice de Figuras

Figura 1 Porcentajes de técnicas de interrelación	46
Figura 2 Porcentajes de Crecimiento Personal	48
Figura 3 Porcentajes de Calidad de servicio educativo	49

Presentación

Señores miembros del jurado

Se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: Programa De Capacitación De Reingeniería Humana En La Calidad De Servicio Educativo De Los Docentes De La Institución Educativa Católica High 2017. Con lo cual cumplimos con lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad y la Asamblea Nacional de Rectores para optar el grado de Magíster en Maestría de Administración en la Educación.

La presente investigación constituye una contribución al mejoramiento de la calidad de servicio educativo. Asimismo los hallazgos del presente estudio permitirán reforzar la actitud hacia la calidad de servicio en la Institución Educativa Católica High.

En este marco situacional se presenta esta investigación, cuyo objetivo es determinar la influencia del programa de capacitación a los docentes para mejorar la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Católica High, lo que va a permitir brindar conclusiones y sugerencias para mejorar el equilibrio en ambas variables a nivel cuasi experimental.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones, en el capítulo VI las recomendaciones y por último, en el capítulo VII se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la influencia del programa de capacitación de reingeniería humana en la calidad de servicio educativo de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017.

El diseño es Cuasi experimental y de tipo Aplicada. La investigación es de enfoque cuantitativo. La población de estudio fue de 60 docentes, para la recolección de datos en la variable calidad de servicio educativo, se aplicó la técnica de la encuesta y de instrumento un cuestionario de una escala de respuesta politómica y su confiabilidad de Cronbach que indica una confiabilidad alta. La validez de los instrumentos la brindaron dos temáticos y un metodólogo quienes coinciden en determinar que es aplicable los instrumentos, para medir el Programa De Capacitación De Reingeniería Humana En La Calidad De Servicio Educativo De Los Docentes De La Institución Educativa Católica High 2017.

Para la prueba de hipótesis se realizó el estadístico U de Mann Whitney.

Los resultados finales concluyen en que existe influencia del Programa de capacitación de reingeniería humana en la calidad de servicio educativo de los docentes de la institución Educativa Católica High 2017, debidamente demostrado con la prueba U de Mann Whitney ($p\text{-valor} = .000 < .05$).

Palabras Clave: Programa de capacitación de reingeniería humana y Calidad de servicio educativo

Abstract

The present research has as general objective to determine the influence of the human reengineering training program in the quality of educational service of the teachers of the Catholic Educational Institution High 2017.

The design is Quasi experimental and Applied type. The research is quantitative approach. The study population was 60 teachers, for data collection in the variable quality of educational service, applied the survey technique and a questionnaire of a polytomic response scale and its reliability of Cronbach indicating a high reliability. Validity of the instruments was provided by two thematic and one methodologist who agree to determine that the instruments are applicable to measure the human reengineering training program in the quality of educational service of the teachers of the Catholic Educational Institution High 2017.

For the hypothesis test, the Mann Whitney U statistic was performed.

The final results conclude that there is an influence of the Human Reengineering Training Program on the educational service quality of the teachers of the High 2017 Catholic Educational Institution, duly demonstrated with the Mann Whitney U test ($p\text{-value} = .000 < .05$).

Key Words: Human re-engineering training program and Educational quality of service

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Internacionales

Reyes y Reyes (2012) desarrolló la investigación Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores en la Universidad Autónoma de Baja California - EEUU 2012, estudio de tipo básico, diseño descriptiva correlacional, tuvo como objetivo investigar las dimensiones que se vinculan con el éxito en la percepción de alumnos y profesores sobre la calidad de servicio educativo universitario. Sus resultados contribuyen a estructurar e implementar políticas y estrategias de mejora en la educación universitaria. Sus conocimientos previos se ajustan a la escala SERVQUAL Y SERVQUALing.

Duque y Chaparro (2012) desarrolló la investigación llamada Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC DUITAMA en la Universidad Nacional de Colombia- Colombia 2012. Esta investigación es de tipo básico, diseño descriptiva correlacional donde el objetivo principal fue calibrar la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes. Se elaboró un instrumento de 24 ítems enfocado en el marketing del servicio. Inmediatamente después, se muestran las evidencias de la fiabilidad y validez del instrumento utilizado para la prueba, la cual fue utilizada por los alumnos de los tres últimos semestres de las carreras que ofrece la universidad pedagógica y los tres últimos semestres de las carreras que ofrece la universidad pedagógica y tecnológica de Colombia (UPTC) seccional Duitama. Por último, se expone un análisis de datos y resultados, y se finaliza con algunas reflexiones y consejos que permiten profundizar o ser punto de referencia para investigaciones posteriores sobre el tema.

Tumino y Poitevin (2014) en su investigación Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso estudio, en la universidad privada de Argentina -2014. Para esto se arregló la escala de Capelleras y Veciana (2004), siguiendo el modelo SERVQUAL, incorporando los ítems que se refieren a otras características del servicio

universitario como son los que proponen Rubio Gómez, Aguilar Feijoo, Massa Sánchez, Maldonado y Ramírez Asanza (2005), concernientes a la Adecuación de los programas, a la evaluación del aprendizaje y a la efectividad de los procesos administrativos. Esta investigación es de tipo básico, diseño descriptiva correlacional donde el objetivo fue la adaptación de los programas a la evaluación del aprendizaje y al éxito de la efectividad de los procesos administrativos. La escala de 42 variables referidas a las percepciones de la calidad de los servicios, y a las condiciones de la institución para ofrecerlos. La prueba se efectuó sobre un grupo de 454 alumnos y 64 profesores. Los resultados arrojaron consistencia interna, y el análisis de factores identificó 8 dimensiones, cuyas propuestas serían mejoras en atención según los resultados obtenidos.

Barreto (2012) realizó una investigación denominada Evaluación de la calidad del desempeño docente y directivo en el Instituto Superior Agropecuario “José Benigno Iglesias”, de la parroquia Biblián, del cantón Biblián de la provincia del Cañar, durante el año académico 2011- 2012 en el país de Ecuador. La población fue de 88 colaboradores, la investigación fue básica de tipo descriptiva. El instrumento fue de encuesta y observación. Se determinó que la investigación dada en esta institución después de la aplicación de los diferentes instrumentos, que sirvieron para examinar el desempeño de los profesores y directivos, finalmente alcanzó un puntaje de 80°, es decir, casi excelente.

López (2012) tesis titulada: La calidad de los procesos de comunicación en el aula de Educación Física: un estudio sobre calidad del discurso docente en profesorado de la Comunidad de Madrid, tuvo como objetivo calificar la naturaleza del discurso docente y la clase de información que este da al estudiante, en el proceso mismo de aprendizaje. Dicha investigación es básica del tipo descriptiva. La técnica fue de observación y cuestionario por lo que se concluyó que la información ofrecida por los profesores en las tres fases del proceso educativo presenta valores menores a los esperados en contenidos de este tipo de discurso, un discurso de calidad. Entonces los objetivos serían: la funcionalidad de la misma o su relación con otra fase (Fase de presentación); la aplicación de esta fase, es decir el planteamiento de una tarea alternativa o la superación de errores

(Fase de conducción); y la evaluación de esta tarea y la pregunta sobre la misma (Fase de evaluación) son dejadas de lado de forma alarmante en el desarrollo de las clases por parte de los docentes.

1.1.2. Nacionales

Zevallos (2013) elaboró una investigación titulada Clima Institucional y la calidad de servicio Educativo en la Institución educativa Túpac Amaru del distrito de Villa María del Triunfo 2013, presentada para optar el grado de magister en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo, Lima- Perú 2013. Es una investigación de tipo sustantiva, de diseño no experimental, correlacional y transversal, para su recolección de datos utilizó cuestionarios sobre clima institucional y sobre calidad de servicio educativo, aplicado a 92 docentes. Las conclusiones a la que llega es que el clima institucional y la calidad de servicio educativo en la institución educativa ha tenido relación alta y significativa, asimismo la identidad institucional y la calidad de servicio educativo tiene una relación directa, moderada y significativa en dicha institución, las relaciones interpersonales y la calidad de servicios educativo tienen una relación baja y significativa.

Salazar y Vegas (2013) en su tesis Modelo de gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio a los docentes de la UGEL 04-COMAS 2011 presentada para obtener el grado de magister en docencia y gestión, en la Universidad César Vallejo, Lima- Perú 2013. Es una investigación de tipo descriptivo explicativo de enfoque mixto. Su objetivo fue determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de los docentes de la UGEL 04 – COMAS, para su recolección de datos utilizo dos cuestionarios debidamente validado por juicio de expertos, confiabilidad con el Alfa de Cronbach empleado a 7997 personas entre docentes y administrativos. El autor concluye que existen estrategias ineficaces en la gestión administrativa de la UGEL 04 en el 2011. No se reportaron los requerimientos financieros no se cubrieron los gastos y hubo carencia de información. También el autor identifica el modelo de gestión administrativo y la caracteriza como una forma mixta de dos estilos gerenciales: autoritario y autoritario benevolente. Del mismo modo considera que los distintos

procesos de gestión se caracterizan por ser inadecuados e ineficiente según los usuarios.

Tejeda y Tejeda (2013) en su tesis Instrumentos de planificación institucional y la calidad de servicio educativo en la I.E.P de educación básica regular “Horacio Patiño Cruzatti” del distrito de Santiago de Surco para optar el grado de magister en evaluación y acreditación de calidad educativa, en la Universidad César Vallejo, Lima- Perú 2013. Estudio de tipo básico, diseño no experimental, de corte transversal de nivel descriptivo- correlacional. Esta tesis tuvo como objetivo determinar la relación de los instrumentos de la planificación institucional y la calidad del servicio educativo en la I.E.P de E.B.R Horacio Patiño Cruzatti del distrito de Santiago de Surco. Se utilizó dos instrumentos para captar la información: matriz de evaluación y cuestionario en donde se aplicó a 60 docentes entre mujeres y varones. Las conclusiones determinan una relación directa y significativa de la planificación institucional y la calidad de servicio educativo en la institución mencionada, asimismo existe una relación directa y significativa entre los instrumentos de la planificación institucional y la calidad de servicio educativo en su dimensión de eficiencia de los componentes del P.E.I y P.C.I. del mismo modo existe una relación directa y significativa entre los instrumentos de la planificación institucional y la calidad de servicio educativo en su dimensión de eficacia de los componentes del P.E.I y P.C.I. en esta institución.

Cueva (2016) tesis titulada Evaluación del desempeño profesional de los docentes y su relación con la calidad del servicio educativo de los estudiantes del colegio “República de Perú”, de la ciudad de Machala durante el período lectivo 2014-2015. El objetivo de dicha investigación es determinar de qué forma la evaluación del desempeño profesional de los profesores se vincula con la calidad de servicio educativo de los alumnos del colegio República del Perú. Es una investigación básica, descriptiva y la muestra representada por 90 alumnos fue elegida de forma intencional no probabilística. En sus conclusiones afirman que la evaluación del desempeño docente se relaciona con la calidad de servicio.

Alarcón (2013) en su tesis titulada Gestión Educativa y Calidad de la Educación en Instituciones Privadas en Lima Metropolitana, determinó de qué manera la gestión educativa tiene relación con la calidad de la educación en las instituciones privadas de Lima Metropolitana en el año 2011. La investigación es básica de tipo descriptiva correlacional. La población está conformada por las cinco instituciones privadas de Lima Metropolitana y la muestra es de diez personas de cinco Instituciones con dos directivos por cada una. La técnica de recolección de datos fue de cuestionario, revisión documental y ficha bibliográfica. Se concluyó que el rol de la gestión educativa se relaciona con la calidad de la educación que ofrecen las instituciones particulares.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

Programa de capacitación de reingeniería

Programa: Son instrucciones auto eficientes y autodidactas, que conforman el currículo, exponen un tema integrado proporcionando al educando las informaciones relevantes que le permitan tener conocimientos y habilidades. (Alcántara, Jorge y otros 1994 p.122).

Pérez (2000) Un programa es un plan sistemático que diseña el profesor considerado como un servicio que permite lograr los fines educativas, teniendo en cuenta su elaboración y evaluación procesos, que guardan armonía y coherencia debiéndose para ello tomar en cuenta lo siguiente:

Un programa debe tener metas y objetivos educativos; es importante esta afirmación porque existen programas que no se plantean esta importante cuestión.

Las metas deben realizarse teniendo en cuenta las características de los destinatarios debiendo asumirse como propios por los agentes del programa.

En su implementación como en su evaluación, siendo el caso de una variable independiente, su elaboración debe ser clara detallándose los elementos

relevantes, destinatarios, agentes, actividades, decisiones, estrategias, procesos, funciones y responsabilidades del personal, tiempos y otros. Si se realizará de esta manera tendrá limitaciones en los criterios de evaluación.

Debe estar conformado por un conjunto de medios y recursos educativos, que sean capaces, correctas y eficaces que les permita alcanzar los objetivos.

Es necesario que tengan un sistema que sea competente, que permita alcanzar las metas y objetivos. De no ser así y los niveles sean insuficiente e insatisfactorios, se producirán disfunciones y carencias, pudiendo ser causadas por objetivos muy elevados, o por la mala aplicación de los medios, por un ambiente de pésimas relaciones humanas, por tiempos escasos (p. 268)

Fundamentación:

Se basa en el Modelo Sociocognitivo, Pragmalingüístico y Didáctico sustentado en las categorías siguientes:

Lingüístico

Para Habermas (1989) los actos humanos son primordialmente discursivos; la realidad social se cimienta en la comunicación de las personas que constituyen y han establecido durante su desarrollo.

Las instituciones son los ambientes de relación social como resultado de una relación comunicativa establecida. La exagerada complejidad de las formas de organización de las actividades humanas están firmemente unidas a la emergencia de tal manera que la comunicación particular es el lenguaje.

La pragmática, es “la visión del lenguaje y tiene su origen desde el concepto de habla que se produce al expresarnos, hablar o escribir” (Mendoza, 2003)

Pedagógico

Está fundamentado por el marco de referencia que se encuentra especialmente conformado por los aportes y consensos conseguidos en las teorías cognitivas estructuralistas, que consideran al aprendizaje como un conjunto de significados, que tienen importancia con las ideas previas, donde el estudiante es el protagonista y responsable del aprendizaje. Del mismo modo, la función del profesor es de guía, experto, facilitador y orientador del aprendizaje; teniendo en cuenta la relación con los sucesos de la vida real.

Psicológico

Al respecto Piaget en su "Teoría psicogenética" indicó que "el lenguaje permite el progreso de las personas, originándose en la concepción biológico-genética de la interacción de los procesos con los medios, las operaciones formales producen una verdadera liberación de lo contextual, formando a la persona en el pensamiento científico y abstracto, permitiéndole que pueda operar de manera intelectual a través del lenguaje, entendiendo las relaciones complicadas del texto y contextos". (Mendoza,1996)

Vigotsky estableció una perspectiva distinta según su Teoría Sociocultural, que desde que empieza la vida humana el aprendizaje se vincula con los aspectos relevantes del proceso de desarrollo de las funciones psicológicas culturales, humanas debidamente estructuradas. Bruner asimismo, asume que el conocimiento se logra a través de la exploración y el descubrimiento de la manipulación directa y conceptual de los datos, y no de la exposición de un individuo, profesor, guía, facilitador o experto. Del mismo modo, los conceptos son el fruto de educación ocasional que surge al azar. (Mendoza, 1996)

La educación como objeto de conocimiento e investigación

Son los actos sistemáticos y humanos enfocados a la perfección, al progreso de las personas, a través de acciones que realizan los docentes, que se concretan en planes, donde la persona propone su conocimiento, en un aprendizaje

complejo sobre de su naturaleza, planteamientos, procesos y resultados. Es la explicación de éstas regidas por las leyes. Su naturaleza causal es un medio conveniente para su control y predicción, como instrumento al servicio de la evolución liberadora de la Humanidad. (Mendoza, p. 262)

La evaluación de programas y la mejora de la actuación pedagógica

Es una actividad metodológica que acepta, los efectos expositivos, dos polos separados por una continua actuación: la acción reflexiva, ordinaria, de cada docente en referencia a su curso o programa, es un plan al servicio del logro de sus metas educativas, y otra que se lleva a cabo por expertos con la aplicación de metodologías de naturaleza y alcance diferente, en referencia a la evaluación de proyectos y programas de intervención social en educación, formación, salud, ocio, empleo de gran amplitud, complejidad y duración.

En el área pedagógica, se caracteriza por el afán científico, donde los docentes se ocupan de manera escasa de la creación del profesorado de una relevante cultura evaluativa de los programas ordinarios, que se desarrollan en el aula, donde se origina la acción y el hecho educativo. Originando una relevante política evaluativa que asume la existencia de aptitud y actitud positiva, unida al conocimiento, la información relevante ofrece una evaluación para la mejoría. Una actitud favorable, dando sus mejores resultados en el momento de la toma de decisiones de sus planes, proyectos, procesos.

Siendo el mejor aporte a la productividad de la educación; y en el marco del hacer científico, un estudio referido a la actuación de los docentes podría ser estructurado, sistematizado y analizado desde una mirada que podría replicarse en otras investigaciones. Esto originaría el establecimiento de enunciados y conclusiones de cierto nivel de generalidad (p.266).

Reingeniería Humana

La reingeniería de procesos es un concepto actual tomado por Hammer y Champy, donde se refiere a un cambio y mejora radical de una organización, partiendo desde cero, es decir crear nuevamente a partir de la experiencia y el

desarrollo de nuevas técnicas. Este término consiste en el rediseño de los procesos técnicos de la organización según lo que demanda el cliente, es decir rediseñar para obtener mejores resultados, haciéndolos más simples y operativos.

Por ello, Senlle (2005) plantea un procedimiento para el tratamiento de recursos humanos denominado Reingeniería humana se refiere al eje de cambio y mejora de la persona, tiene dos áreas de desarrollo unida a una formación de “saber hacer las cosas” y “el saber ser persona” descrita por Rogers.

Según Senlle (2005) refiere que los individuos poseen dos áreas de mínima preparación, y esto afecta a las organizaciones donde labora a la sociedad donde vive y al entorno en general, pues no se cumple las metas planeadas. Sobre todo en las áreas de técnicas de interrelación y de desarrollo personal. (p.26)

La reingeniería humana elabora técnicas de interrelación y de crecimiento personal desarrollando competencias técnicas, permitiendo crecer como personas y potenciando el crecimiento de la organización de que forman parte.

Calidad de servicio

Los conceptos principales definidos por nuestro autor son:

Calidad de servicio

Involucra a que sus normas y requisitos sean aplicados internacionalmente. Para la organización internacional de Normalización (ISO: creada en 1947) tiene como fin facilitar los intercambios entre naciones y desarrollar la cooperación internacional, la calidad no solo existe cuando se recibe un buen producto final, sino cuando es bueno todo el proceso de mejora continua que las organizaciones deben brindar, teniéndose presente que la calidad en educación es el logro de objetivos, la satisfacción de los estudiantes y/o padres de familia y sociedad, que permitan asegurar el futuro y garantizando la rentabilidad.

Para Senlle y Gutiérrez (2005) es la satisfacción absoluta que los clientes: primario el estudiante, secundario la familia y terciario la sociedad y la institución (p.20).

Además, la calidad no significa elaborar exámenes distintos, o tener más o menos horas de dictado, o distintos cursos. Se debe dar un cambio, un reordenamiento de la cultura organizacional, cuyo resultado redunde en la eficacia y eficiencia del desarrollo educativo.

Asimismo es la aplicación de nuevos modelos de organizar, planificar y estrategia para el logro de los objetivos con éxito. Del mismo modo organizar la calidad es la incorporación de un proceso de gestión que permite facilitar procesos, eliminando las fallas, hierros, y costos añadidos. Terminar con la no-calidad, logrando la eficacia y eficiencia en la formación de las personas que conforman la sociedad del futuro, siendo necesario que los estudiantes se desenvuelvan en competencias técnicas, conocimientos y habilidades específicas que les permita incorporarse en el mercado laboral.

La calidad del servicio en la actualidad no es una categoría exclusiva de las empresas industriales, hoy las instituciones educativas buscan de manera incesante el logro de la calidad, sustentada en criterios e indicadores aceptados internacionalmente como la eficiencia, eficacia, efectividad, pertinencia, correspondencia, entre algunos de los criterios que de alguna manera han sido adoptados por las organizaciones utilizando para ello modelos, metodología e instrumentos que permitan el análisis de la calidad del servicio. (Finol, M. y Lúquez P. 2014 p.66-78)

Para Reisinger (2001) la calidad del servicio es la capacidad de generar cierta dependencia entre la satisfacción del cliente y la rentabilidad del negocio, por lo que se necesitan desarrollar estrategias efectivas e innovadoras de forma constante.

1.2.1. Fundamentación Científica

Calidad

Senlle y Gutiérrez (2005) afirman que es el sistema de mejora continua que permite avanzar periódicamente; es un estilo de vida que consiste en tener un distinto clima; es desear hacer las cosas bien y mejorarlas siempre. Para ello se

requiere que las personas se sientan identificadas en un proceso de reorganización de la empresa en busca de la calidad. Esto involucra a los directivos, técnicos, administrativos, profesores, así como a estudiantes y padres.

Sverdlick (2012) Asume que es una especie de acuerdo entre los individuos que buscan establecer patrones de contenido en un espacio – tiempo y características determinadas. Esto no debe ser unilateral ni absoluto, pues se originaría discusiones y desacuerdos en su elaboración, gracias a intereses diversos.

Santos (2003) manifiesta que la calidad se refiere a un amplio abanico de términos que originan preocupaciones, deseos, beneficios, medidas, dinero.

Ramos (2011) menciona que la calidad entraña mérito o resultados excelente, teniendo muchas interpretaciones, incorporar requisitos diversos. Asimismo, considera que es un objetivo complicado de cumplirse en la realidad de las organizaciones.

Garvin (1984) define la calidad en:

Definiciones trascendentes: considera como que se mantiene a lo largo del tiempo, caracterizado como único y universal, y se le reconoce de inmediato cuando se le ve.

Definiciones en el producto: Esto significa que puede ser medible, mensurable, mayor calidad en mayor cantidad de producto. Este término es utilizado en economía.

Definiciones en el usuario: Ocurre cuando la satisfacción se logra en la mayor cantidad de clientes, esto significa mayor calidad.

Definición en la producción: es el cumplimiento de descripciones, adecuadas a los clientes y plazos previstos.

Definiciones en el valor: Se basa en que el producto resultante satisfaga las necesidades de un precio adecuado.

Vargas y Aldana (2007) considera que es la búsqueda constante de la perfección que asume que el cliente es lo importante y relevante construyendo

productos y servicios que le permita la satisfacción de sus necesidades – expectativas dentro de un contexto razonable.

Berry (1995) considera que calidad es la satisfacción de los usuarios y de sus deseos y expectativas de forma razonable.

Harrington (1998) afirmó la calidad es propio de cada individuo y como éste lo caracteriza.

Ishikawa (1993) afirmó que la calidad es implementar un sistema eficaz, el cual incorpora los esfuerzos de desarrollo y mejora del servicio o producto. Esto, evidentemente, lo realizan los diversos integrantes de la institución , produciendo bienes y servicios económicos, que dan como resultado la percepción favorable de los usuarios, esto es satisfacción del cliente.

Servicio

Karl (1994) asume que son las acciones, actividades o trabajos aislados de duración y localización definidas, que se realizan mediante actos humanos o materiales. Esto se pone a disposición de los consumidores mediante procedimientos y conductas con valor económico, trayendo beneficios y satisfacciones como factor de diferenciación.

Lobo (1996) considera que es toda acción que se realiza con el único fin de ofrecer la satisfacción de las expectativas de los usuarios, son aquellos aspectos y actitudes que amplían en entendimiento del usuario para captar el valor de esto como algo esencial.

Kotler (1998) refirió que es todo proceso que una empresa o individuo ofrece a otro, que es algo intangible, que no posee valor concreto. Su producción puede estar relacionado a un producto físico o a algo abstracto.

Berry (1995) manifestó es una serie de actos, es la esencia concreta o abstracta de lo que se adquiere, sea producto o servicio. Del mismo modo, cree que esta serie de esfuerzos y acciones están enfocadas a entender y satisfacer al cliente: Los productos son objetos y los servicios son acciones o realizaciones.

Para Jurán (1996) es el trabajo realizado por otra persona.

Según Lamata (1995) son acciones que produce un individuo o empresa provisto de valor de utilidad, y éste puede ser intercambiado por otros productos o bienes o por su valor económico monetario.

Para la real academia de la lengua española (RAE) el servicio, que proviene del latín *Servitium*, significa la acción y efecto de servir u honor que se adquiere sirviendo al estado o a una organización o persona. A nivel económico, es la prestación que tiene como objetivo satisfacer una necesidad, y no necesariamente se refiere a bienes materiales. Enmarcado en el sector “servicio”, se refiere a las actividades relacionadas con servicios materiales, sin producción de bienes, y que se otorga u ofrecen a los individuos o ciudadanos, la administración, la educación, la burocracia, el turismo, entre otros.

Capacitación

Guglielmetti (1998) postula que es una función de la administración y desempeño del personal en las instituciones que opera de forma íntegra con el resto de las funciones del sistema, donde la administración y el desarrollo del personal es una totalidad, donde las diversas funciones incluyendo la capacitación- actúan de manera conjunta en la mejora la actividad laboral de las personas y la eficiencia de la institución.

Eficacia

Según la definición de la Real Academia Española (RAE) es lograr los resultados o efectos que uno espera.

Para Drucker (1999), eficacia es «hacer las cosas correctas», haciendo que las cosas permita una mejor conducción a la consecución de los resultados. La eficacia tiene que ver con «**qué**» cosas se hacen.

Eficiencia

Según la RAE es la disposición de alguien o algo con la finalidad de obtener un efecto determinado».

Drucker (1999) es «**hacer bien las cosas**», buscando la mejor relación posible de los recursos que se emplean y los resultados que se obtienen. La eficiencia tiene que ver con «**cómo**» se hacen las cosas.

Efectividad

El diccionario de la Real Academia Española expresa que este término es similar a eficacia.

Según Drucker (1999) es realizar correctamente las cosas, lograrlas de forma eficiente y eficaz. En este sentido, tiene que ver en cómo se hace y para qué se hace las cosas (proyectos, campañas, empresas, etc.)

Componentes de la Calidad asistencial

Donabedian (1990) asegura que el elemento técnico es la aplicación de la ciencia y la tecnología para resolver un problema de una persona o de una institución. Se busca un beneficio máximo reduciendo los peligros o pérdidas.

Del mismo modo, el componente interpersonal es la manifestación que se expresa cuando las personas obedecen las normas y valores sociales. Los actos de estos individuos podrían ser modificados por principios éticos diversos o presiones sociales y profesionales.

Palmer (1983) propone que los componentes son:

Efectividad: Calidad de aplicar un proceso cuyo objetivo es lograr las metas deseadas.

Eficiencia: Es la prestación de unidades comparándolas con los cuidados por unidad de los recursos usados.

Accesibilidad: Consiste en la facilidad que se obtiene en relación a la colaboración de las barreras económicas, organizativas, culturales.

Aceptabilidad: Característica que busca satisfacer a los clientes con relación a la atención.

Competencia profesional: Capacidad del profesional que se expresa cuando aplica correctamente sus conocimientos con el objetivo de proporcionar cuidados y la satisfacción a los clientes.

Adecuación: Se realiza en la articulación de la disponibilidad de los servicios y necesidades de la población; integrando el acondicionamiento de servicios sanitarios según sus necesidades, asimismo entraña un elemento numérico y un elemento de distribución.

Continuidad: Relación de un conjunto de características científico-técnicas, interpersonales, ambientales, sociales y económicas.

Motivaciones para la mejora de la Calidad

Se implementan para mejorar la calidad tomando en cuenta distintos factores, asimismo se busca un cambio de una situación concreta a otra de mayor calidad respetando los valores éticos. Este cambio puede ser provocado por motivos económicos, sociales, de marketing, culturales o todos ellos en conjunto.

Por ejemplo podría ocurrir que existen pérdidas en la empresa a causa de la mala imagen de ésta; podría haber escasez de clientes a causa de un cambio de hábitos de consumo, pero quizás es necesaria una reorganización para dar una imagen acorde a las nuevas generaciones. Donabedian (1990 p.103)

Dimensión 1. Técnicas de interrelación

Ritzer (2007) afirma que éstas son transitorias o permanentes, conscientes o inconscientes, superficiales o profundas, conservando siempre la relación entre los hombres, donde los lazos se prolongan, se rompen, y se reanudan una y otra vez, siendo sustituidos por otros, y entrelazándose entre ellos. (p.308).

La interacción social establece formas de comportamiento, de vínculos sociales entre los individuos, de estas y sus grupos, las organizaciones la comunidad y la sociedad donde interactúan. Estas relaciones se presentan desarrollando las percepciones y experiencias acorde con percepciones comunitarias y grupales.

Esto afecta a las tendencias que enmarcan los entornos y escenarios en sus diferentes dimensiones, y aún en su influencia en las transformaciones políticas y económicas.

Según Galindo (2003) es la interacción directa, el vínculo presente y todo aquello que involucra a esto, que no es comunicación en un sentido estricto.

Lejos de querer dar cuenta únicamente de esta frágil presencia, nos parece más importante un acercamiento de tipo reflexivo y propositivo.

Senlle y Gutiérrez (2005) es el enfoque del estudio y entrenamiento de todas las ciencias que tienen elementos que le permita el desarrollo con eficacia de la toma de decisiones, resolución de problemas, liderazgo, negociaciones, tratamiento de conflictos, ventas, y conducción del equipo humano.

Senlle propone trabajar las técnicas de toma de decisiones, resolución de problemas, comunicación, colaboración, trabajo en equipo, cooperación, negociación, dinámicas de grupo y técnicas de grupo.

Dimensión 2. Técnicas de crecimiento personal

Se orienta a los métodos que permiten la comprensión de la personalidad, comunicación, actitud, emoción, motivación, comportamientos, así como enfermedades que se originan de la vida estresada que se manifiesta cuando falla la distribución del tiempo, propone asimismo trabajar las técnicas de actitudes, cuidado de la salud, técnicas de alimentación, enfrentamientos de conflicto, motivaciones, personalidad en acción, educación de los hijos, relaciones familiares, vida en pareja, y tratamiento del estrés.

Para González (1993) es el concepto modo de vida como unidad que integra factores sociales y factores de personalidad, en el que unido al condicionante social, el individuo tiene un papel activo, condicionado por el nivel de desarrollo de su personalidad, cultura y experiencia, lo que aumenta sus potencialidades de convertirse en sujeto activo de su comportamiento, en sujeto de su propio modo de vida.

Considera que el nivel de desarrollo de la personalidad se expresa en el nivel de regulación, el que integra aspectos funcionales y de contenido psicológico que pueden ser estudiados a partir de un sistema de indicadores funcionales: rigidez-flexibilidad, estructuración temporal de los contenidos psicológicos, mediatización de las operaciones en las funciones reguladoras de la personalidad, capacidad de estructurar el campo de acción y organización consciente activa de la función reguladora de la personalidad.

1.3. Justificación

La presente investigación pretende instituir métodos modernos de capacitación a través de Capacitaciones aplicados al docente para conocer las debilidades y fortalezas del grupo humano con el que cuenta nuestra institución, y así sugerir posibles soluciones a las debilidades detectadas en la calidad de servicio educativo. También constatar que nuestro programa de capacitación influye en las mejoras de la calidad de servicio educativo que actualmente brindamos, siendo los estudiantes y padres de familia los más beneficiados siendo favorecidos con la formación integral de los jóvenes, haciendo prolongables sus bondades en la sociedad.

Asimismo verificar la influencia del programa de Capacitación de Reingeniería Humana en la calidad de servicio educativo de los docentes de la institución educativa Católica High, se podrá comprobar si existe una mejora en la calidad de los servicios educativos en los ambientes donde los estudiantes se forman de manera integral respondiendo a las demandas de una realidad cada día, que parte de la percepción de los padres de familia y educadores.

Pretendemos que nuestro programa de capacitación sea una alternativa válida dentro de los recursos humanos y la administración educativa, ya que proporciona herramientas poderosas como talleres de autoconocimiento, de manejo del estrés y presión, charlas y exposiciones, dinámicas grupales con objetivos claros, estudios de caso y como solucionarlos, entre otros.

De igual modo, buscamos contribuir a la mejora del crecimiento profesional del personal. Esto indirectamente favorece a la realidad educativa nacional y aporta sustancialmente al futuro de la sociedad peruana.

Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico, se revisaron los antecedentes nacionales e internacionales del tema investigado, así como las teorías, enfoques y tendencias teóricas, que permitieron estudiar, enfocar y determinar los objetivos, comprobar las hipótesis y las variables en estudio.

Justificación práctica

En el aspecto práctico, los resultados permitirán conocer la realidad de la calidad de servicio educativo, dichos resultados permitirán, tomen mayor conciencia sobre los problemas y riesgos que tienen lugar la calidad de servicio sobre la pertinencia y el uso de un programa de formación de reingeniería humana como instrumento relevante para la calidad de servicio.

Justificación metodológica

Este estudio tiene por finalidad brindar información teórica pertinente a las variables de estudio, ya que se analizan los conceptos más relevantes con respecto al programa de capacitación de reingeniería humana en la calidad de servicio.

Las conclusiones de la presente investigación, permitirá brindar un modelo de cambio y recomendaciones que fortalezcan la calidad de servicio, de tal manera que se puedan lograr que los docentes cumplan con efectividad sus funciones y sus tareas relacionadas con el rendimiento de los educandos, la investigación servirá de base para las futuras investigaciones.

1.4. Problema

A nivel internacional

El mundo está en cambios constantes e inevitables y la educación tiene un rol importante en el desarrollo, no solamente en las personas, países. La educación es un derecho inalienable para el ser humano, está normado como algo fundamental en todas las constituciones políticas de todos los países, está

refrendado por la ONU y la UNESCO de hace tiempo atrás (UNESCO 2005). Sobre todo, se recomendó una educación de alta calidad, es decir el servicio que se da a los estudiantes debe ser de una adecuada calidad educativa.

Actualmente, las particularidades políticas, lo económico y social solicitan exigencias a los profesionales que planifican, organizan y diseñan actos de formación educativa, donde el cliente cada vez es más exigente. (Reyes 2012).

Para Duque y Gómez (2014) hay dos fenómenos que han cambiado el panorama educativo: el fortalecimiento de la economía del conocimiento y el crecimiento mundial del acceso a la educación superior. O sea, al haber una nueva realidad y problemas las instituciones educativas deberían buscar y ofrecer mejores servicios y nuevas soluciones.

Para Reyes y Reyes (2012) el concepto de calidad de servicio actualmente es percibido según administración como una de las estrategias modernas para liderar el mercado de servicios. Asimismo, considera que en la administración educativa (educación universitaria) el tema es novedoso y relevante.

Tumino y Poitevin afirman que la calidad de servicio en el ámbito educativo debe implicar finalidad, sentido y función de la educación, es decir, debe involucrar a toda la institución en su conjunto.

De toda la literatura revisada podemos concluir que existen estudios e investigaciones en calidad de servicio a nivel universitario, pero no enfocados a educación básica regular, tanto en las variables de la calidad de servicio educativo. Por ello es replantearse los objetivos de un método, taller o sistema que busque la calidad, para que este sea funcional a la sociedad actual. Cabe señalar que existen pocas investigaciones sobre este tema en particular.

A nivel nacional

En el ámbito nacional encontramos investigaciones sobre la calidad del servicio educativo, tenemos a Tejeda y Tejeda (2013) y Zevallos (2013) que plantean trabajos sobre clima institucional e instrumentos de planificación institucional respectivamente. A su vez Senlle y Gutiérrez (2005), postulan que la calidad de servicios educativos, se basan en las competencias y reingeniería humana. Como vemos, muchos autores asumen que es urgente y necesaria la renovación de las estrategias administrativas para mejorar el servicio educativo, del mismo modo, podemos constatar que no presentan capacitaciones, cursos o talleres que creemos serían fundamentales para el crecimiento de una empresa educativa.

A nivel local

Nuestra institución es un colegio primario formado por los niveles educativos (inicial, primaria y secundaria) situado en el distrito de Independencia - Lima Perú. Fue fundada en el 2006. En el colegio en mención, hemos detectado la siguiente problemática: que la calidad de servicio educativo adolece de ciertas deficiencias a causa de la ausencia de capacitaciones para el personal administrativo y docente.

En nuestra institución se ha observado en cierta medida, que carece de motivaciones y/o reconocimientos al personal, estos cumplen su trabajo de una manera rutinaria y por compromiso; no suelen otorgar capacitaciones pedagógicas a los docentes, por lo que a veces la didáctica no es la adecuada para los diversos aprendizajes; también no se observa liderazgo en los mandos medios, en los trabajadores administrativos; esto dificulta el desarrollo y crecimiento profesional y la línea de carrera del personal.

Por eso proponemos un Programa de Capacitación de Reingeniería Humana a los docentes donde puedan desarrollarse a nivel personal y profesional. Esta capacitación trabajaría y se enfocaría en la reingeniería humana, específicamente en las dimensiones de la calidad de servicio educativo como técnicas de interrelación y técnicas de crecimiento personal. Asimismo, en las técnicas de interrelación trabajaríamos la comunicación, el trabajo en equipo,

toma de decisiones, colaboración y resolución de problemas y con respecto a las técnicas de crecimiento personal enfocáramos las motivaciones, actitudes, cuidado de la salud y enfrentamiento de conflictos.

Cabe señalar que todo el equipo humano con el que cuenta nuestra institución debe estar debidamente preparado para brindar una educación de calidad y un buen servicio a nuestros clientes, padres de familia y alumnos. De tal forma que al brindar un buen servicio obtendríamos resultados eficaces y efectivos para el desarrollo de la empresa.

1.4.1. Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la influencia del programa de capacitación de reingeniería humana en la calidad de servicio educativo de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017?

Problemas específicos

¿Cómo influye el Programa de capacitación de reingeniería humana en las técnicas de interrelación de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017?

¿Cómo influye el Programa de capacitación de reingeniería humana en las técnicas de crecimiento personal de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

Existe influencia del programa de capacitación de reingeniería humana en la calidad de servicio educativo de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017.

1.5.2. Hipótesis Específicas

El programa de capacitación de reingeniería humana influye en las técnicas de interrelación de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017.

El programa de capacitación de reingeniería humana influye en las técnicas de crecimiento personal de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Determinar la influencia del programa de capacitación de reingeniería humana en la calidad de servicio educativo de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017.

1.6.2. Objetivos Específicos

Identificar la influencia del programa de capacitación de reingeniería humana en las técnicas de interrelación de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017.

Identificar la influencia del programa de capacitación de reingeniería humana en las técnicas de crecimiento personal de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

Calidad de servicio

Según Senlle y Gutiérrez (2005) la Calidad de Servicio significa un cambio de cultura organizacional para lograr eficiencia y eficacia. La calidad es aplicar nuevos modelos de organización, planificación y estrategia; incorporando un nuevo sistema de gestión permitiendo simplificar procesos, eliminar fallos, errores y costos añadidos.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variable calidad de servicio educativo – variable dependiente

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES RANGOS	Y
1. Técnicas de interrelación	1.1 Trabaja cooperativamente.	(1-6)			
	1.2 Toma decisiones en el momento adecuado	(7,8)			
	1.3 Se comunica asertivamente	(9,12)		Ineficiente= 28-65	
	1.4 Resuelve problemas	(10,11,13)	Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5	Moderado= 66-102	
2. Técnicas de crecimiento personal	2.1 Actitud positiva ante los cambios de mejoras	(1-3)		Eficiente= 103-140	
	2.2 Percepción de las motivaciones ante logros destacados	(4,6)			
	2.3 Personalidad en acción	(5-11)			
	2.4 Enfrentamiento de conflictos	(12-15)			

2.3 Metodología

Para desarrollar la presente tesis se utilizó el Método Hipotético-Deductivo, el cual parte desde una verdad general para alcanzar un conocimiento de verdades de carácter específico o particular.

En el método hipotético-deductivo se trata de establecer una verdad o una falsedad de hipótesis previamente planteadas:

A partir de la verdad o falsedad de las consecuencias observacionales, unos enunciados que se refieren a objetos y propiedades observables, que se obtienen deduciéndolos de las hipótesis y, cuya verdad o falsedad estamos en condiciones de establecer directamente. (Behar, 2008, p. 41).

2.4 Tipos de Estudio

Esta investigación es de tipo aplicada. Para Carrasco (2008) “tiene propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad” (p. 43).

2.5 Diseño

El diseño de investigación es analítico, experimental con condición control no aleatorio, cuasi experimental y longitudinal. Este diseño se caracteriza porque los grupos no son seleccionados por asignación al azar. Una de las características que comparte los diseños cuasi-experimentales tiene como objetivo el estudio del efecto de la variable independiente sobre la variable dependiente de la investigación.

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:

El presente trabajo de investigación se realizó en la Institución Educativa Católica High. Lima- Perú.

$$G1-----O-----Yo$$

$$G2-----X-----Yx$$

Dónde:

G1: Grupo en estudio

G2: Grupo de comparación

O: ausencia de programa

X: programa

Y: Resultado de la Medición

2.6 Población y Muestra**2.6.1 Población**

Según Carrasco, (2008), “es el conjunto de elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p. 236).

La población está constituida por 60 docentes de la Institución Educativa Católica High y la muestra por ser de tipo muestreo no probabilístico será la misma, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 2

Distribución de la población

Docente de género femenino	Docente de género masculino	de género Total
38	22	60

Fuente: Elaboración propia

2.7 Técnicas e instrumentos de Recolección de datos

La técnica a utilizarse en el presente estudio es una encuesta mediante el instrumento de un cuestionario que se realizó a los docentes de la Institución Educativa Católica High.

Se utilizó como instrumento de medición un cuestionario con escala de respuesta Likert.

La escala de Likert es de nivel ordinal y se caracteriza por ubicar una serie de frases seleccionadas en una escala de estimación de frecuencias siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, y nunca. Estas frases, a las que es sometido el entrevistado, están organizadas en un cuestionario de 28 preguntas correspondiente a la variable de Calidad de servicio educativo.

2.8 Validación y Confiabilidad del Instrumento

2.8.1 Validez

La validez del instrumento de recolección de datos fue validado por Juicio de Expertos, quienes emitirán su juicio de validez en cuanto el instrumento cumpla validez de contenido teniendo en cuenta: La pertinencia, claridad y relevancia de los ítems del instrumento.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), "La validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir" (p. 243).

La validez del instrumento de recolección de datos de la presente investigación se realizó a través de la validez de contenido, determinando hasta donde los ítems que contiene el instrumento serán representativos del dominio o del universo contenido en lo que se desea medir

Tabla 3

Validez de los instrumentos

Validador	Resultados
Guzmán Pardo, Nancy	100%
Díaz Manrique, Jimmy	100%
Manrique Meza, Ysabel	100%

Fuente: Elaboración propia.

2.8.2 Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento será hallada mediante el procedimiento de consistencia interna con el coeficiente Alfa de Cronbach.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), "La confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, y se refieren al grado en la cual se aplica, repetida al mismo sujeto produce iguales resultados" (p.210).

Por lo tanto, Hernández, Fernández y Baptista (2010), la confiabilidad consiste en el "grado en que un instrumento produce resultado consistente y coherente" (p.211).

Coeficiente Alfa Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- K:** El número de ítems
- $\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los ítems
- S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems
- α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Tabla 4

Criterio de confiabilidad valores

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

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2010)

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “La confiabilidad de un instrumento se da mediante el valor Alfa de Cronbach que más se acerque a la unidad”.

Se aplicó a 60 docentes que reunían las mismas características que el grupo muestra.

Tabla 5.

Estadísticos de fiabilidad

Variable y/o dimensión	Nº de ítems	Alfa de Cronbach
Técnicas de Interrelación	13	0.901
Técnicas de crecimiento personal	15	0.944

El coeficiente obtenido es de 0,901 para la dimensión técnicas de interrelación con 13 ítems y 0,944 para la dimensión técnicas de crecimiento personal con 15 ítems lo cual permite decir que los 28 ítems del cuestionario tienen una alta confiabilidad

Variable y/o dimensión	Nº de ítems	Alfa de Cronbach
Fiabilidad Global	28	0.928

2.9 Procedimientos de recolección de datos

En primer lugar, se procederá a encuestar a toda la población, que está conformada por 60 docentes de la Institución Educativa Católica High. En un tiempo promedio de 20 minutos aproximadamente, se les aplicará los instrumentos de estudio, con el objetivo de recolectar la información acerca de la variable: Calidad de servicio educativo y sus dimensiones correspondientes.

Posteriormente, se procederá a la calificación y tabulación de los datos en la Hoja de Cálculo Excel.

Finalmente, se analizarán los datos a través del programa estadístico SPSS versión 23.0 en español para obtener los resultados pertinentes al estudio, los cuales serán mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

2.10 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se realizará la revisión de la consistencia de la información, según Valderrama (2010) “Consiste en verificar los resultados a través de una muestra pequeña, por ejemplo, para hallar la confiabilidad o la prueba de hipótesis” (p. 142).

En la primera etapa, se realizará la respectiva codificación y tabulación (Excel) de los datos según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “Una vez recolectados los datos éstos deben de codificarse... las categorías de un ítem o pregunta requieren codificarse en números, porque de lo contrario no se efectuaría ningún análisis, sólo se contaría el número de respuestas en cada categoría” (p. 262).

En la segunda etapa se realizará la estadística descriptiva, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “La primera tarea es describir los datos, los valores o las puntuaciones obtenidas para cada variable... esto se logra al describir la distribución de las puntuaciones o frecuencias de cada variable” (p.

287). Por lo tanto, el análisis e interpretación de datos, para lo cual se realizará en primer lugar la estadística descriptiva de las variables y dimensiones.

En la tercera etapa se realizará la estadística inferencial, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “La estadística inferencial se utiliza fundamentalmente para dos procedimientos vinculados: probar hipótesis y estimar parámetros” (p. 306). En tal sentido se realizará la prueba de hipótesis, para comparar la diferencia de medias en donde se utilizará la prueba t- de student en el caso que los datos sean paramétricos de lo contrario, se utilizará la prueba de no paramétrica de U Mann Whitney.

2.11 Consideraciones Éticas

Para el estudio se tendrá en cuenta el consentimiento informado que consiste en:

Beneficencia: El presente estudio permitirá determinar la influencia del programa de capacitación de reingeniería humana en la calidad de servicio educativo de los docentes para poder verificar en qué grado o nivel influye el programa que se quiere implementar.

No maleficencia: No se divulgará las respuestas brindadas, ni confidencias brindadas por el personal, asimismo se debe actuar evitando cualquier daño físico, mental y/o moral a la persona que será encuestada.

Autonomía: Se emitirá un consentimiento informado a los encuestados, asimismo se respetará su decisión de participación, se mantendrá la confiabilidad absoluta de los datos (dicha información solo se manejará por la investigadora).

Justicia: A todo el personal encuestado se les tratará con equidad, como personas que merecen un buen trato, consideración y respeto antes, durante y después de la encuesta.

III. Resultados

3.1. Estadística Descriptiva

Tabla 6
Pre y Post Test de Técnicas de interrelación

Pre Test Técnicas de interrelación (agrupado)						
Grupo			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Control	Válido	Ineficientes	29	96,7	96,7	96,7
		Moderadas	1	3,3	3,3	100,0
		Total	30	100,0	100,0	
Experimental	Válido	Ineficientes	29	96,7	96,7	96,7
		Moderadas	1	3,3	3,3	100,0
		Total	30	100,0	100,0	
Post Test Técnicas de interrelación (agrupado)						
Grupo			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Control	Válido	Ineficientes	4	13,3	13,3	13,3
		Moderadas	26	86,7	86,7	100,0
		Total	30	100,0	100,0	
Experimental	Válido	Moderadas	2	6,7	6,7	6,7
		Eficientes	28	93,3	93,3	100,0
		Total	30	100,0	100,0	

En la tabla 6 y figura 1, se puede observar que los docentes del grupo control en el Pre Test las técnicas de interrelación son ineficientes con un 96,7% y moderada el 3,3%. En el pre Test, grupo experimental, las técnicas de interrelación de los docentes son ineficientes con 96,7% y moderada con 3,3%. En el Post test, grupo control, las técnicas de interrelación de los docentes es ineficiente 13,3% y moderada en 86,7%. En el grupo experimental del Post test las técnicas de interrelación de los docentes son moderada con 6,7% y eficiente con un 93,3%.

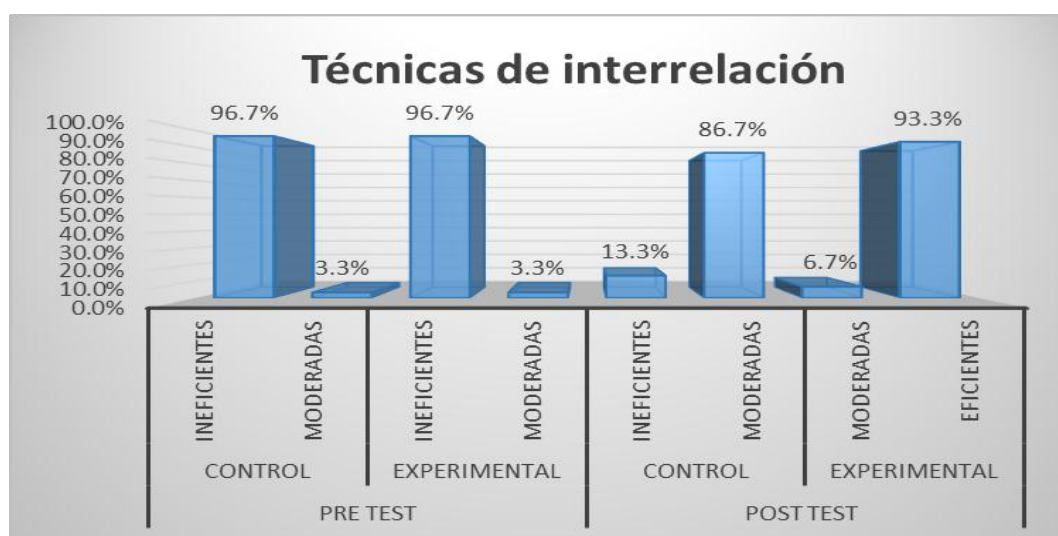


Figura 1 : Porcentajes de técnicas de interrelación

Tabla 7

Pre y Post Test de Crecimiento Personal

Pre Test Crecimiento Personal (agrupado)						
Grupo			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Control	Válido	Ineficientes	28	93,3	93,3	93,3
		Moderadas	2	6,7	6,7	100,0
		Total	30	100,0	100,0	
Experimental	Válido	Ineficientes	29	96,7	96,7	96,7
		Moderadas	1	3,3	3,3	100,0
		Total	30	100,0	100,0	
Post Test Crecimiento Personal (agrupado)						
Grupo			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Control	Válido	Ineficientes	5	16,7	16,7	16,7
		Moderadas	25	83,3	83,3	100,0
		Total	30	100,0	100,0	
Experimental	Válido	Moderadas	2	6,7	6,7	6,7
		Eficiente	28	93,3	93,3	100,0
		Total	30	100,0	100,0	

En la tabla 7 y figura 2, se puede observar que los docentes del grupo control en el Pre Test poseen presentan un nivel ineficiente de crecimiento personal con 93,3% y moderado el 6,7%. En el pre Test, grupo experimental, los docentes presentan un nivel ineficiente de crecimiento personal con 96,7% y moderada con 3,3%. En el Post test, grupo control, los docentes presentan un nivel ineficiente de crecimiento personal con 16,7% y moderado con 83,3%. En el grupo experimental del post Test los docentes poseen un nivel moderado de crecimiento personal con 6,7% y eficiente con 93,3%.

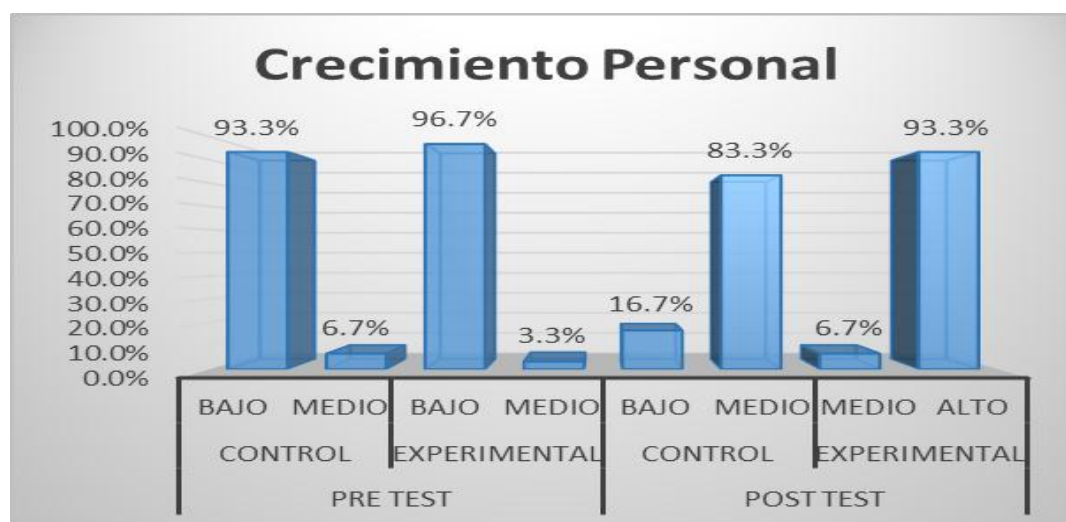


Figura 2 Porcentajes de Crecimiento Personal

Tabla 8

Pre y Post Test de Calidad de servicio educativo

Pre Test Calidad de servicio educativo (agrupado)						
Grupo			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Control	Válido	Ineficientes	30	100,0	100,0	100,0
Experimental	Válido	Ineficientes	30	100,0	100,0	100,0
Post Test Calidad de servicio educativo (agrupado)						
Grupo			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Control	Válido	Ineficientes	1	3,3	3,3	3,3
		Moderadas	29	96,7	96,7	100,0
		Total	30	100,0	100,0	
Experimental	Válido	Moderadas	1	3,3	3,3	3,3
		Eficientes	29	96,7	96,7	100,0
		Total	30	100,0	100,0	

En la tabla 8 y figura 3, se puede observar que los docentes del grupo control en el Pre Test presentan ineficiencia en el servicio educativo con 100%. En el pre Test, grupo experimental, los docentes presentan ineficiencia en el servicio educativo con 100%. En el Post test, grupo control, los docentes presentan ineficiencia en el servicio educativo con 3,3% y moderadas con 96,7%. En el grupo experimental del Post test los docentes poseen un nivel moderada en el servicio educativo con 3,3% y eficiente con 96,7%.

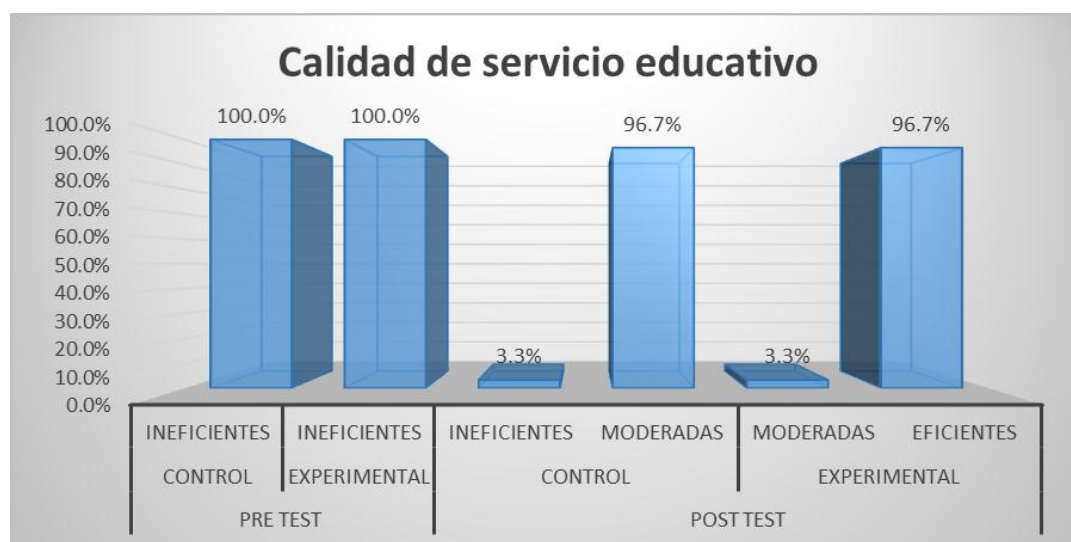


Figura 3 Porcentajes de Calidad de servicio educativo

3.2. Contrastación de hipótesis

H0: No existe influencia del programa de capacitación de reingeniería humana en la calidad de servicio educativo de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017.

H1: Existe influencia del programa de capacitación de reingeniería humana en la calidad de servicio educativo de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017.

Tabla 9

Rangos de Pre Test y Post Test de Calidad de servicio educativo

Rangos						
		Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos	
Pre Test (agrupado)	Calidad de servicio educativo	Control	30	30,50	915,00	
		Experimental	30	30,50	915,00	
		Total	60			
Post Test (agrupado)	Calidad de servicio educativo	Control	30	15,98	479,50	
		Experimental	30	45,02	1350,50	
		Total	60			

En la tabla 9, se puede observar, en el pre test de calidad de servicio que 60 docentes participaron, de los cuales, 30 eran del grupo control y 30 del grupo experimental. El grupo control presenta un rango promedio de 30,5 y una suma de rangos de 915. El grupo experimental contiene un rango promedio de 30,5 y una suma de rango de 915. En el post test, se observa que el grupo control está conformado por 30 docentes, el rango promedio es de 15,98 y la suma de rangos es de 479,5. El grupo experimental, lo conforman 30 docentes con un rango promedio de 45,02 y una suma de rangos 1350.

Tabla 10

Estadísticos de prueba de Pre y Post Test de Calidad de servicio educativo

Estadísticos de prueba ^a		
	Pre Test Calidad de servicio educativo (agrupado)	Post Test Calidad de servicio educativo (agrupado)
U de Mann-Whitney	450,000	14,500
W de Wilcoxon	915,000	479,500
Z	,000	-7,374
Sig. asintótica (bilateral)	1,000	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

En el pre test: de los resultados mostrados en la tabla 10 se aprecia los estadísticos de los grupos de estudio, siendo el nivel de significancia $p= 1,000$ mayor que $p=0,0$ ($p>\alpha$) y $Z = 0,000$ mayor que $-1,96$ (punto crítico), por lo tanto se concluye que los docentes al inicio presentan resultados similares en cuanto al nivel de calidad de servicio educativo en los docentes, es decir no hay diferencias significativas entre el grupo control y experimental. En el post test: de los resultados mostrados en la tabla 10, se aprecia los estadísticos de los grupos de estudio, siendo el nivel de significancia $p= 0,000$ menor que $p=0,05$ ($p< \alpha$) y $Z = -7.374$ menor que $-1,96$ (punto crítico). Se rechaza la hipótesis nula y se comprueba de este modo que existe influencia del programa de capacitación de reingeniería humana en la calidad de servicio educativo de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017.

Contrastación de Hipótesis Específica 1

H0: No existe influencia del programa de capacitación de reingeniería humana en las técnicas de interrelación de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017.

H1: Existe influencia del programa de capacitación de reingeniería humana en las técnicas de interrelación de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017.

Tabla 11

Rangos de Pre y Post Test de Técnicas de interrelación

		Rangos			
		Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Pre Test Técnicas de interrelación (agrupado)	Control		30	30,50	915,00
	Experimental		30	30,50	915,00
	Total		60		
Post Test Técnicas de interrelación (agrupado)	Control		30	16,37	491,00
	Experimental		30	44,63	1339,00
	Total		60		

En la tabla 11, se puede observar, en el pre test de técnicas de interrelación que 60 docentes participaron, de los cuales, 30 eran del grupo control y 30 del grupo experimental. El grupo control presenta un rango promedio de 30,5 y una suma de rangos de 915. El grupo experimental contiene un rango promedio de 30,5 y una suma de rango de 915. En el post test, se observa que el grupo control está conformado por 30 docentes, el rango promedio es de 16,37 y la suma de rangos es de 491. El grupo experimental, lo conforman 30 docentes con un rango promedio de 44,63 y una suma de rangos 1339.

Tabla 12

Estadísticos de prueba de Pre y Post Test de Técnicas de interrelación

Estadísticos de prueba ^a		
	Pre Test Técnicas de interrelación (agrupado)	Post Test Técnicas de interrelación (agrupado)
U de Mann-Whitney	450,000	26,000
W de Wilcoxon	915,000	491,000
Z	,000	-7,023
Sig. asintótica (bilateral)	1,000	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

En el pre test: de los resultados mostrados en la tabla 12 se aprecia los estadísticos de los grupos de estudio, siendo el nivel de significancia $p= 1,000$ mayor que $p=0,0$ ($p>\alpha$) y $Z = 0,00$ mayor que $-1,96$ (punto crítico), por lo tanto, se concluye que los docentes al inicio presentan resultados similares en cuanto al nivel de técnica de interrelación en los docentes, es decir no hay diferencias significativas entre el grupo control y experimental. En el post test: de los resultados mostrados en la tabla 12, se aprecia los estadísticos de los grupos de estudio, siendo el nivel de significancia $p= 0,000$ menor que $p=0,05$ ($p< \alpha$) y $Z = -7.023$ menor que $-1,96$ (punto crítico). Se rechaza la hipótesis nula y se comprueba de este modo que existe influencia del programa de capacitación de reingeniería humana en las técnicas de interrelación de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017

Contrastación de Hipótesis Específica 2

H0: No existe influencia del Programa de capacitación de reingeniería humana en las técnicas de crecimiento personal de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017.

H1: Existe influencia del Programa de capacitación de reingeniería humana en las técnicas de crecimiento personal de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017.

Tabla 13

Rangos de Pre y Post Test de Crecimiento Personal

		Rangos			
		Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Pre Test Personal (agrupado)	Crecimiento	Control	30	31,00	930,00
		Experimental	30	30,00	900,00
		Total	60		
Post Test Personal (agrupado)	Crecimiento	Control	30	16,33	490,00
		Experimental	30	44,67	1340,00
		Total	60		

En la tabla 13 se puede observar, en el pre test de la técnica de crecimiento personal de los 60 docentes que participaron, de los cuales, 30 eran del grupo control y 30 del grupo experimental. El grupo control presenta un rango promedio de 30 y una suma de rangos de 930. El grupo experimental contiene un rango promedio de 30 y una suma de rango de 900. En el post test, se observa que el grupo control está conformado por 30 docentes, el rango promedio es de 16,33 y la suma de rangos es de 490,0. El grupo experimental, lo conforman 30 docentes con un rango promedio de 44,67 y una suma de rangos 1340.

Tabla 14

Estadísticos de prueba Pre y Post Test de Crecimiento Personal

Estadísticos de prueba^a		
	Pre Test	Post Test
	Crecimiento	Crecimiento
	Personal	Personal
	(agrupado)	(agrupado)
U de Mann-Whitney	435,000	25,000
W de Wilcoxon	900,000	490,000
Z	-,587	-6,995
Sig. asintótica (bilateral)	,557	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

En el pre test: de los resultados mostrados en la tabla 14 se aprecia los estadísticos de los grupos de estudio, siendo el nivel de significancia $p=0,557$ mayor que $p=0,0$ ($p>\alpha$) y $Z = -0,587$ mayor que $-1,96$ (punto crítico), por lo tanto, se concluye que los docentes al inicio presentan resultados similares en cuanto al nivel de crecimiento personal, es decir no hay diferencias significativas entre el

grupo control y experimental. En el post test: de los resultados mostrados en la tabla 14, se aprecia los estadísticos de los grupos de estudio, siendo el nivel de significancia $p= 0,000$ menor que $p=0,05$ ($p < \alpha$) y $Z = -6.995$ menor que $-1,96$ (punto crítico). Se rechaza la hipótesis nula y se comprueba de este modo que existe influencia del Programa de capacitación de reingeniería humana en las técnicas de crecimiento personal de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017.

IV. Discusión

El programa de Capacitación al personal docente influye en la mejora de la calidad de servicio estando de acuerdo con la investigación de Zevallos (2013) quien en su investigación encuentra una relación alta y significativa. El programa busca mejorar las estrategias de gestión para que de esta manera se desarrolle la calidad de servicio. El Programa Capacitación docente influye en las técnicas de interrelación. La interrelación es importante entre los docentes y estudiantes ya que así se tiene un solo objetivo educativo de esta manera lo propone Reyes y Reyes quien nos dice que alumnos y profesores deben apoyar la planeación estratégica institucional y la mejora continua del servicio educativo. El Programa Capacitación docente influye en las técnicas de crecimiento personal; dentro del programa se busca evaluar el desempeño docente para mejorar el crecimiento personal y de esta manera ver la mejora de la calidad, estando de acuerdo con Cueva (2016) quien prioriza la evaluación del desempeño docente, estableciendo una relación. Es importante tener en cuenta que los participantes de la educación tengan una percepción de la educación adecuada, porque permitirá identificarse con la institución; así lo establece Duque y Chaparro en su investigación medición de la percepción de la calidad del servicio.

En referencia a la hipótesis general en el pre test: de los resultados mostrados se aprecia los estadísticos de los grupos de estudio, siendo el nivel de significancia $p= 1,000$ mayor que $p=0,0$ ($p>\alpha$) y $Z = 0,000$ mayor que $-1,96$ (punto crítico), por lo tanto se concluye que los docentes al inicio presentan resultados similares en cuanto al nivel de calidad de servicio educativo en los docentes, es decir no hay diferencias significativas entre el grupo control y experimental. En el post test: de los resultados mostrados en la tabla 10, se aprecia los estadísticos de los grupos de estudio, siendo el nivel de significancia $p= 0,000$ menor que $p=0,05$ ($p< \alpha$) y $Z =-7.374$ menor que $-1,96$ (punto crítico). Se rechaza la hipótesis nula y se comprueba de este modo que existe influencia del programa de capacitación de reingeniería humana en la calidad de servicio educativo de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017, resultados que tienen relación Tejeda y Tejeda (2013) en su tesis Instrumentos de planificación institucional y la calidad de servicio educativo en la I.E.P de educación básica

regular Horacio Patiño Cruzatti del distrito de Santiago de Surco. Las conclusiones en que llega el autor es: existe una relación directa y significativa entre los instrumentos de planificación institucional y la calidad de servicio educativo en la institución mencionada. También existe una relación directa y significativa entre los instrumentos de la planificación institucional y la calidad de servicio educativo en su dimensión de eficiencia de los componentes del P.E.I y P.C.I. Del mismo modo existe una relación directa y significativa entre los instrumentos de la planificación institucional y la calidad de servicio educativo en su dimensión de eficacia de los componentes del P.E.I y P.C.I. en esta institución.

En la contrastación de la primera hipótesis específica los resultados en el pre test: de los resultados mostrados en la tabla se aprecia los estadísticos de los grupos de estudio, siendo el nivel de significancia $p= 1,000$ mayor que $p=0,0$ ($p>\alpha$) y $Z = 0,00$ mayor que $-1,96$ (punto crítico), por lo tanto, se concluye que los docentes al inicio presentan resultados similares en cuanto al nivel de técnica de interrelación en los docentes, es decir no hay diferencias significativas entre el grupo control y experimental. En el post test: de los resultados mostrados en la tabla 12, se aprecia los estadísticos de los grupos de estudio, siendo el nivel de significancia $p= 0,000$ menor que $p=0,05$ ($p< \alpha$) y $Z = -7.023$ menor que $-1,96$ (punto crítico). Se rechaza la hipótesis nula y se comprueba de este modo que existe influencia del programa de capacitación de reingeniería humana en las técnicas de interrelación de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017. Resultados que tienen congruencia con Alarcón (2013) en su tesis titulada Gestión Educativa y calidad de la educación en instituciones privadas concluye en que, con respecto al objetivo general de la investigación, conocer el papel de la gestión educativa y la calidad de la educación que logran las instituciones privadas, se puede decir que es determinante, ya que los comentarios de todos los participantes apoyan esta idea y después de lo observado, se considera acertada.

En la contrastación de la segunda hipótesis específica en el pre test: de los resultados mostrados en la tabla se aprecia los estadísticos de los grupos de estudio, siendo el nivel de significancia $p= 0,557$ mayor que $p=0,0$ ($p>\alpha$) y $Z = -$

0,587 mayor que -1,96 (punto crítico), por lo tanto, se concluye que los docentes al inicio presentan resultados similares en cuanto al nivel de crecimiento personal, es decir no hay diferencias significativas entre el grupo control y experimental. En el post test: de los resultados mostrados en la tabla 14, se aprecia los estadísticos de los grupos de estudio, siendo el nivel de significancia $p= 0,000$ menor que $p=0,05$ ($p < \alpha$) y $Z = -6.995$ menor que -1,96 (punto crítico), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se comprueba de este modo que existe influencia del Programa de capacitación de reingeniería humana en las técnicas de crecimiento personal de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017.

Resultados que contrasta López (2012) en su tesis La calidad de los procesos de comunicación en el aula de Educación Física: un estudio sobre calidad del discurso docente en profesorado de la Comunidad de Madrid concluyó que la información dada por los docentes en las tres fases de la tarea presenta valores muy inferiores a lo deseable en contenidos asociados a un discurso de calidad. Así, el objetivo de la tarea, la funcionalidad de la misma o la vinculación con otra tarea (fase de presentación); la adaptación de la tarea, el planteamiento de una tarea alternativa o la explicación de errores (fase de conducción); y la evaluación de la tarea y la pregunta sobre la tarea (fase de evaluación), son desatendidos en el discurso del profesorado de forma preocupante.

V. Conclusiones

Primera: Se ha demostrado que el Programa de Capacitación de Reingeniería Humana al personal docente influye en la mejora de la calidad de servicio de la Institución Educativa Católica High 2017 , según el valor de significancia de U Mann Whitney de $p=0,000$. Siendo altamente significativo, rechaza la hipótesis nula y tenemos que el Programa de Capacitación de Reingeniería Humana a los docentes influye significativamente la mejora de la Calidad de Servicio en la Institución Educativa Católica High 2017.

Segunda: Se ha demostrado que el Programa de Capacitación de Reingeniería Humana a los docentes influye en las técnicas de interrelación en la Institución Educativa Católica High 2017, según el valor de significancia de U Mann Whitney de $p=0,000$. Siendo altamente significativo, rechaza la hipótesis nula y tenemos que: El Programa de Capacitación de Reingeniería Humana a los docentes influye significativamente en las técnicas de interrelación en la I.E.P Católica High 2017.

Tercera: Se ha demostrado que el Programa Capacitación de Reingeniería Humana a los docentes influye en las técnicas de crecimiento personal en la I.E.P Católica High 2017, el valor de significancia de U Mann Whitney de $p=0,000$. Siendo altamente significativo, rechaza la hipótesis nula y tenemos que: El Programa Capacitación de Reingeniería Humana a los docentes Influye significativamente en las técnicas de crecimiento personal en la I.E.P Católica High 2017.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda que se aplique el Programa de Capacitación de Reingeniería Humana a los docentes para obtener mejores resultados en la mejora de la calidad de servicio de la Institución Educativa Católica High 2017.

Segunda: Se recomienda que se aplique el Programa de Capacitación de Reingeniería Humana a los docentes para obtener mejores resultados en las técnicas de interrelación de la Institución Educativa Católica High 2017.

Tercera: Se recomienda que se aplique el Programa Capacitación de Reingeniería Humana a los docentes para obtener mejores resultados en las técnicas de crecimiento personal de la Institución Educativa Católica High 2017.

VII. Referencias

- Br. Alarcón, S. (2013) *Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana- 2013*. Tesis
- Br. Barreto, C. (2012) *Evaluación de la calidad del desempeño docente y directivo en el Instituto Superior Agropecuario "José Benigno Iglesias", de la parroquia Biblián, del cantón Biblián de la provincia del Cañar durante el año 2011-2012*. Ecuador 2012. Tesis
- Berry, T. (1995). *Hacia una transformación de calidad total*. McGraw-Hill.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Br. Cueva, V. (2016) *Evaluación del desempeño profesional de los docentes y su relación con la calidad del servicio educativo de los estudiantes del colegio "República de Perú", de la ciudad de Machala durante el periodo lectivo 2014-2015*. Tesis
- PhD. Duque, E. y Mgtr. Chaparro, C. (2012) *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por partes de los estudiantes de la UPTC DUITAMA en la Universidad Nacional de Colombia 2012*. Tesis
- Donabedian, A. (1990) *Explorations in quality assessment and monitoring*. Michigan: Health Administration
- Drucker, P. (1999). *Los desafíos de la administración en el siglo XXI*. Sudamericana.
- Española, D. R. (s.f.). *www.Real Academia de la Lengua Española*. Obtenido de www.Real Academia de la Lengua Española.
- Española, R. A. (1992). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid: 21a. ed.
- Finol, M. y Lúquez P. (2014). *Calidad del servicio educativo prestado por la división de estudios para graduados de la facultad de humanidades y educación*. *Encuentro Educativo* . 66-78

- Garvin, D. (1984). What does 'Product Quality' Really mean? *MIT Sloan Management Review*, 26(1), 25-43
- Galindo, J. (2004) "*Hacia una comunicología posible en México. Notas preliminares para un programa de investigación*", artículo en línea, disponible en <http://www.geocities.com/arewara/arewara.htm> (Fecha de consulta: Marzo de 2004).
- González F. y Valdés, H. (1994). *Psicología Humanista, actualidad y desarrollo*. Editorial de Ciencias Sociales, La Habana
- González F. y Mitjans A. (1989) *La Personalidad, su Educación y Desarrollo*, Editorial Pueblo y Educación, La Habana.
- Guglielmetti, P. (1998) *La gestión de las capacitaciones en las organizaciones. Pautas metodológicas, MINSA, Programa de fortalecimiento de servicios de salud*. Lima
- Harrington, J. (1998). *Cómo mejorar los procesos de empresa*. McGraw-Hill.
- Habermas, J. (1989) *El discurso filosófico de la modernidad. Cap. II: "Otra manera de salir de la filosofía del sujeto: razón comunicativa vs. razón centrada en el sujeto"*. Madrid, Taurus
- Hidalgo L. (1998). *Gestión de la capacitación en las organizaciones conceptos básicos*. Lima: Ministerio de Salud.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6° Edición). México: Mc Graw-Hill Educación.
- Ishikawa, K. (1993). *¿Qué es el control total de la calidad?* Norma. Bogotá
- Jurán, J. (1961). *Quality control handbook*. McGraw Hill. New York
- Juran, J. (1996). *Juran y la calidad por el diseño*. Díaz de Santos. Madrid
- Karl, A. (1994). *Todo al poder del cliente*. Paidós. España
- Kotler, P. (1998). *Mercadotecnia*. Prentice Hall.

- Lamata, F. (1995) *Manual de administración y gestión sanitaria*. Díaz Santos. Madrid
- Lobos, J. (1996). *La empresa centrada en el cliente*. Dolmen.
- Mgtr. López, A. (2012) *La calidad de los procesos de comunicación en el aula de educación física: Un estudio sobre la calidad del discurso docente en profesorado de la comunidad de Madrid*. España 2012
- Mendoza, A. (1998). *Tú, lector. Aspectos de la interacción texto-lector*. Barcelona: Octaedro.
- Palmer, R. (1998). *Cuidados, tendencias y Conceptos Actuales*. Editorial Interamericana. Quinta edición, Barcelona España.
- Pérez, R. (2000) *La evaluación de programas educativos: conceptos básicos, planteamientos generales y problemática* Revista de Investigación Educativa, 2000, Vol. 18, n.º 2, págs. 261-287
- Ramos, J. (2008) *Reformas, investigación, innovación y calidad educativa*. Revista Iberoamericana de educación recuperado a partir de <https://rieoei.org/Rie/article/view/2002>
- Mgtr. Reyes, O. y Mgtr. Reyes, M (2012) *Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de los alumnos y profesores en la universidad Autónoma de baja California-EEUU 2012*. Tesis
- Ritzer, G. (2007). *Teoría Sociológica Clásica*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Br. Salazar, E. y Br. Vegas, G. (2013) *Modelo de gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio a los docentes de la UGEL 04-Comas-Lima 2013*. Tesis
- Santos, M. (2003). *Trampas en educación: el discurso sobre la calidad*. Madrid: La muralla.
- Senlle, A. y Gutiérrez, F. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Díaz de Santos.

- Sverdlick, I. (2012). *¿Qué hay de nuevo en la evaluación educativa?* Buenos Aires: Centro de publicaciones educativas y material didáctico.
- Br. Tejeda, R. y Br. Tejeda, J. (2013) *Instrumentos de planificación institucional y la calidad del servicio educativo en la I E P de educación básica regular "Horacio Patiño Cruzatti del distrito de Santiago de Surco" Lima 2013.* Tesis
- Mgtr. Tumino, M. y Mgtr. Poitevin, E. (2014) *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso estudio.* Argentina 2014. Tesis
- Vargas, M. y Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio conceptos y herramientas.* Bogotá: Ecoe .
- Varo, J. (1993) *Gestión estratégica de la calidad en los servicios. Un modelo de gestión.* Madrid: Díaz de Santos, 1993; 3-29
- Br. Zevallos, W. (2013) *Clima institucional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Túpac Amaru del distrito de Villa María del Triunfo-Lima 2013.* Tesis

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Influencia del programa de capacitación de reingeniería humana en la calidad de servicio educativo de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGOS
¿Cuál es la influencia del programa de capacitación de reingeniería humana en la calidad de servicio educativo de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017?	Determinar la influencia del programa de capacitación de reingeniería humana en la calidad de servicio educativo de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017	Existe influencia del programa de capacitación de reingeniería humana en la calidad de servicio educativo de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017	1. Técnicas de interrelación	1.1 Trabaja cooperativamente. 1.2 Toma decisiones en el momento adecuado	(1-6) (7,8)		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS					
¿Cómo influye el programa de capacitación de reingeniería humana en las técnicas de interrelación de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017?	Identificar la influencia del programa de capacitación de reingeniería humana en las técnicas de interrelación de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017	El programa de capacitación de reingeniería humana influye en las técnicas de interrelación de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017		1.3 Se comunica asertivamente 1.4 Resuelve problemas	(9,12) (10,11,13)	Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5	Ineficiente = 28-65 Moderado = 66-102 Eficiente = 103-140
¿Cómo influye el programa de capacitación de reingeniería humana en las técnicas de crecimiento personal de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017?	Identificar la influencia del programa de capacitación de reingeniería humana en las técnicas de crecimiento personal de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017	El programa de capacitación de reingeniería humana influye en las técnicas de crecimiento personal de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017	2. Técnicas de crecimiento personal	2.1 Actitud positiva ante los cambios de mejoras 2.2 Percepción de las motivaciones ante logros destacados 2.3 Personalidad en acción 2.4 Enfrentamiento de conflictos	(1-3) (4,6) (5-11) (12-15)		

INSTRUMENTO 1

CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DE LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA CATÓLICA HIGH 2017

N° _____

Sexo: M=1 F=2

Edad: _____

Para evaluar marque con un aspa (X), teniendo en cuenta la escala valorativa.

1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre.
5. Siempre.

CALIDAD DE SERVICIO

ITEM	EVALUACIÓN				
	1	2	3	4	5
TÉCNICAS DE INTERRELACIÓN					
1. ¿Los docentes trabajan en equipo?					
2. ¿Los docentes demuestran compromiso con la institución?					
3. ¿Los docentes trabajan con responsabilidad?					
4. ¿Los docentes trabajan con eficacia?					
5. ¿Los docentes presentan un trato justo y respetuoso con los demás miembros de la institución?					
6. ¿Los docentes forman parte de los proyectos de mejora de la institución?					
7. ¿Los docentes toman decisiones oportunas?					
8. ¿Los docentes en general muestran diligencia en la toma de decisiones en pro de la institución?					
9. ¿Los docentes saben escuchar a los demás?					
10. ¿Los docentes saben resolver problemas?					
11. ¿Los docentes son entusiastas y positivos ante la resolución de problemas?					
12. ¿Los docentes mantienen una comunicación asertiva?					
13. ¿Los docentes en una consigna de trabajo obtienen resultados favorables a pesar de los inconvenientes que se presenten?					

CRECIMIENTO PERSONAL	1	2	3	4	5
1. ¿Los docentes presentan actitud positiva ante los cambios de mejora de la organización?					
2. ¿Los docentes permiten potenciar los aspectos positivos de sus alumnos?					
3. ¿Les permiten a los docentes desarrollarse en equipo ilusionado por crecer profesionalmente?					
4. ¿Se estimula el desempeño de los docentes?					
5. ¿Los docentes demuestran dinamismo?					
6. ¿Los docentes tienen la habilidad para motivar y auto actualizarse para comenzar las cosas por su propia cuenta, habilidad para alcanzar las cosas y moverse con energía?					
7. ¿Los docentes tiene la habilidad para ser asertivos en las relaciones con otros?					
8. ¿Los docentes confían en los otros integrantes de su equipo y se merecen la confianza de los mismos?					
9. ¿Los docentes son innovadores y experimentan nuevos enfoques?					
10. ¿Los docentes generan ideas originales?					
11. ¿Los docentes tienen la capacidad de dar y recibir ayuda, preocuparse por los demás y ofrecer ayuda?					
12. ¿Los docentes muestran habilidad para asumir riesgos con el fin de lograr un cambio, arriesgarse a ser diferente, ser creativamente diferente?					
13. ¿Los docentes se muestran con actitud adecuada ante diferentes conflictos en la institución?					
14. ¿Los docentes tienen la habilidad para estimular, conciliar o mediar, desarrollar y reconciliar a las personas que difieren?					
15. ¿Los docentes resuelve conflictos, es pacificador y reduce tensiones en el ambiente laboral?					

VALIDADORES DE EXPERTOS

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	TÉCNICAS DE INTERRELACIÓN							
1	¿Los docentes trabajan en equipo?	/		/		/		
2	¿Los docentes demuestran compromiso con la institución?	/		/		/		
3	¿Los docentes trabajan con responsabilidad?	/		/		/		
4	¿Los docentes trabajan con eficacia?	/		/		/		
5	¿Los docentes presentan un trato justo y respetuoso con los demás miembros de la institución?	/		/		/		
6	¿Los docentes forman parte de los proyectos de mejora de la institución?	/		/		/		
7	¿Los docentes toman decisiones oportunas?	/		/		/		
8	¿Los docentes en general muestran diligencia en la toma de decisiones en pro de la institución?	/		/		/		
9	¿Los docentes saben escuchar a los demás?	/		/		/		
10	¿Los docentes saben resolver problemas?	/		/		/		
11	¿Los docentes son entusiastas y positivos ante la resolución de problemas?	/		/		/		
12	¿Los docentes mantienen una comunicación asertiva?	/		/		/		
13	¿Los docentes en una consigna de trabajo obtienen resultados favorables a pesar de los inconvenientes que se	/		/		/		

	presenten?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	CRECIMIENTO PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Los docentes presentan actitud positiva ante los cambios de mejora de la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	¿Los docentes permiten potenciar los aspectos positivos de sus alumnos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	¿Les permiten a los docentes desarrollarse en equipo ilusionado por crecer profesionalmente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	¿Se estimula el desempeño de los docentes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	¿Los docentes demuestran dinamismo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	¿Los docentes tienen la habilidad para motivar y auto actualizarse para comenzar las cosas por su propia cuenta, habilidad para alcanzar las cosas y moverse con energía?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	¿Los docentes tiene la habilidad para ser asertivos en las relaciones con otros?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	¿Los docentes confían en los otros integrantes de su equipo y se merecen la confianza de los mismos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	¿Los docentes son innovadores y experimentan nuevos enfoques?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23	¿Los docentes generan ideas originales?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24	¿Los docentes tienen la capacidad de dar y recibir ayuda,	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

	preocuparse por los demás y ofrecer ayuda?	<		/		/	
25	¿Los docentes muestran habilidad para asumir riesgos con el fin de lograr un cambio, arriesgarse a ser diferente, ser creativamente diferente?	/		/		/	
26	¿Los docentes se muestran con actitud adecuada ante diferentes conflictos en la institución?	/		/		/	
27	¿Los docentes tienen la habilidad para estimular, conciliar o mediar, desarrollar y reconciliar a las personas que difieren?	/		/		/	
28	¿Los docentes resuelve conflictos, es pacificador y reduce tensiones en el ambiente laboral?	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ysabel Manrique Heza
 DNI: 25548407

Especialidad del validador: Docencia Universitaria

10 de enero de 2017.

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

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


 Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	TÉCNICAS DE INTERRELACIÓN							
1	¿Los docentes trabajan en equipo?	/		/		/		
2	¿Los docentes demuestran compromiso con la institución?	/		/		/		
3	¿Los docentes trabajan con responsabilidad?	/		/		/		
4	¿Los docentes trabajan con eficacia?	/		/		/		
5	¿Los docentes presentan un trato justo y respetuoso con los demás miembros de la institución?	/		/		/		
6	¿Los docentes forman parte de los proyectos de mejora de la institución?	/		/		/		
7	¿Los docentes toman decisiones oportunas?	/		/		/		
8	¿Los docentes en general muestran diligencia en la toma de decisiones en pro de la institución?	/		/		/		
9	¿Los docentes saben escuchar a los demás?	/		/		/		
10	¿Los docentes saben resolver problemas?	/		/		/		
11	¿Los docentes son entusiastas y positivos ante la resolución de problemas?	/		/		/		
12	¿Los docentes mantienen una comunicación asertiva?	/		/		/		
13	¿Los docentes en una consigna de trabajo obtienen resultados favorables a pesar de los inconvenientes que se	/		/		/		

	presenten?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	CRECIMIENTO PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No
14	¿Los docentes presentan actitud positiva ante los cambios de mejora de la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	¿Los docentes permiten potenciar los aspectos positivos de sus alumnos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	¿Les permiten a los docentes desarrollarse en equipo ilusionado por crecer profesionalmente?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	¿Se estimula el desempeño de los docentes?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	¿Los docentes demuestran dinamismo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	¿Los docentes tienen la habilidad para motivar y auto actualizarse para comenzar las cosas por su propia cuenta, habilidad para alcanzar las cosas y moverse con energía?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	¿Los docentes tiene la habilidad para ser asertivos en las relaciones con otros?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	¿Los docentes confían en los otros integrantes de su equipo y se merecen la confianza de los mismos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	¿Los docentes son innovadores y experimentan nuevos enfoques?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	¿Los docentes generan ideas originales?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	¿Los docentes tienen la capacidad de dar y recibir ayuda,	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

	preocuparse por los demás y ofrecer ayuda?	/		/		/	
25	¿Los docentes muestran habilidad para asumir riesgos con el fin de lograr un cambio, arriesgarse a ser diferente, ser creativamente diferente?	/		/		/	
26	¿Los docentes se muestran con actitud adecuada ante diferentes conflictos en la institución?	/		/		/	
27	¿Los docentes tienen la habilidad para estimular, conciliar o mediar, desarrollar y reconciliar a las personas que difieren?	/		/		/	
28	¿Los docentes resuelve conflictos, es pacificador y reduce tensiones en el ambiente laboral?	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jimmy Díaz M
 DNI: 25.213.875

Especialidad del validador: Metodólogo

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

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

...25...de febrero de 2017



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	TÉCNICAS DE INTERRELACIÓN							
1	¿Los docentes trabajan en equipo?	/		/		/		
2	¿Los docentes demuestran compromiso con la institución?	/		/		/		
3	¿Los docentes trabajan con responsabilidad?	/		/		/		
4	¿Los docentes trabajan con eficacia?	/		/		/		
5	¿Los docentes presentan un trato justo y respetuoso con los demás miembros de la institución?	/		/		/		
6	¿Los docentes forman parte de los proyectos de mejora de la institución?	/		/		/		
7	¿Los docentes toman decisiones oportunas?	/		/		/		
8	¿Los docentes en general muestran diligencia en la toma de decisiones en pro de la institución?	/		/		/		
9	¿Los docentes saben escuchar a los demás?	/		/		/		
10	¿Los docentes saben resolver problemas?	/		/		/		
11	¿Los docentes son entusiastas y positivos ante la resolución de problemas?	/		/		/		
12	¿Los docentes mantienen una comunicación asertiva?	/		/		/		
13	¿Los docentes en una consigna de trabajo obtienen resultados favorables a pesar de los inconvenientes que se	/		/		/		

	presenten?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	CRECIMIENTO PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No
14	¿Los docentes presentan actitud positiva ante los cambios de mejora de la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	¿Los docentes permiten potenciar los aspectos positivos de sus alumnos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	¿Les permiten a los docentes desarrollarse en equipo ilusionado por crecer profesionalmente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	¿Se estimula el desempeño de los docentes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	¿Los docentes demuestran dinamismo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	¿Los docentes tienen la habilidad para motivar y auto actualizarse para comenzar las cosas por su propia cuenta, habilidad para alcanzar las cosas y moverse con energía?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	¿Los docentes tiene la habilidad para ser asertivos en las relaciones con otros?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	¿Los docentes confían en los otros integrantes de su equipo y se merecen la confianza de los mismos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	¿Los docentes son innovadores y experimentan nuevos enfoques?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	¿Los docentes generan ideas originales?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	¿Los docentes tienen la capacidad de dar y recibir ayuda,	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	preocuparse por los demás y ofrecer ayuda?	/		/		/	
25	¿Los docentes muestran habilidad para asumir riesgos con el fin de lograr un cambio, arriesgarse a ser diferente, ser creativamente diferente?	/		/		/	
26	¿Los docentes se muestran con actitud adecuada ante diferentes conflictos en la institución?	/		/		/	
27	¿Los docentes tienen la habilidad para estimular, conciliar o mediar, desarrollar y reconciliar a las personas que difieren?	/		/		/	
28	¿Los docentes resuelve conflictos, es pacificador y reduce tensiones en el ambiente laboral?	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: BAZMÁN PAROD NANCY ISABEL
 DNI: 08507293

Especialidad del validador: METEOLOGA

... 01 ... de NOVIEMBRE de 2013 ..

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

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

Nancy Parod

 Firma del Experto Informante.

BASE DE DATOS

PRETEST TÉCNICAS DE INTERRELACIÓN

n°	Edad	Sexo	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	T18	T19	T110	T111	T112	T113
1	39	Masculino	2	3	1	3	2	3	1	1	2	3	3	2	1
2	36	Masculino	3	2	3	1	2	1	1	3	1	2	3	1	2
3	56	Masculino	2	1	3	2	1	3	1	1	2	1	3	2	3
4	37	Femenino	3	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2	3	2
5	35	Femenino	1	2	1	3	2	3	1	3	2	3	2	1	2
6	48	Masculino	3	1	2	3	4	3	3	2	1	2	2	3	2
7	42	Masculino	2	1	3	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1
8	42	Masculino	2	3	1	1	3	2	1	2	1	3	2	3	1
9	38	Masculino	3	1	2	1	1	1	2	3	2	2	1	2	3
10	32	Femenino	1	2	1	3	3	1	3	2	3	1	2	3	3
11	39	Masculino	2	1	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	1
12	42	Masculino	1	1	3	1	2	2	2	2	3	1	2	3	2
13	29	Masculino	1	2	3	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2
14	59	Masculino	2	1	2	1	2	1	1	2	3	3	3	2	3
15	30	Masculino	1	1	1	1	2	3	3	3	1	2	2	3	3
16	23	Femenino	3	1	1	1	1	2	3	1	3	3	3	2	3
17	29	Masculino	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	3	3	3
18	42	Masculino	3	3	1	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1
19	21	Masculino	4	1	3	3	3	2	1	2	2	3	1	1	2
20	26	Femenino	1	2	3	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1
21	23	Femenino	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	3
22	26	Femenino	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1
23	35	Masculino	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
24	41	Femenino	3	3	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
25	29	Femenino	1	3	3	2	3	2	1	3	1	2	3	3	3
26	40	Femenino	3	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1
27	32	Femenino	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2
28	36	Femenino	3	2	1	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3
29	34	Masculino	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2
30	37	Masculino	3	3	2	1	2	3	2	1	3	3	2	2	1
31	56	Femenino	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1
32	23	Femenino	2	2	2	2	1	1	1	1	3	4	3	1	1
33	40	Masculino	1	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2	3	4
34	31	Masculino	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	1	1
35	25	Femenino	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	3	1
36	21	Femenino	1	3	2	2	1	3	2	1	2	2	1	1	4
37	40	Femenino	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	3	3	4
38	23	Femenino	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2
39	35	Femenino	2	2	4	1	1	1	4	1	2	4	3	2	3
40	35	Femenino	2	3	1	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2
41	33	Femenino	1	3	1	2	1	4	2	4	1	3	1	2	3
42	23	Femenino	2	3	2	1	2	1	3	3	3	2	1	2	1
43	32	Femenino	1	3	3	3	2	3	2	1	2	3	1	2	2
44	48	Femenino	2	2	1	3	2	1	3	2	2	3	2	1	1
45	23	Femenino	3	1	2	2	1	3	1	3	2	2	3	2	2
46	23	Femenino	2	4	2	3	4	2	2	2	1	1	2	1	2
47	24	Femenino	1	2	1	1	2	1	3	1	3	3	1	2	3
48	22	Femenino	1	1	1	3	1	3	2	3	3	1	3	3	2
49	30	Femenino	3	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	1	3
50	31	Femenino	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2
51	27	Femenino	2	1	2	1	2	2	1	2	1	3	2	3	4
52	25	Femenino	1	1	2	1	3	2	3	1	1	4	3	3	3
53	32	Masculino	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2	1	1
54	28	Femenino	3	2	1	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3
55	37	Femenino	2	1	1	3	3	2	2	3	2	1	1	2	3
56	34	Femenino	3	1	2	2	3	1	3	2	2	2	1	1	3
57	35	Femenino	2	1	2	3	3	2	4	2	1	2	2	2	1
58	28	Femenino	3	3	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2
59	33	Femenino	1	1	2	1	2	4	3	2	1	4	1	3	3
60	40	Masculino	3	3	3	3	1	1	3	2	3	1	3	1	5

**PRETEST
CRECIMIENTO PERSONAL**

n°	Edad	Sexo	TCP15	TCP16	TCP17	TCP18	TCP19	TCP20	TCP21	TCP22	TCP23	TCP24	TCP25	TCP26	TCP27	TCP28
1	39	Masculino	3	1	4	1	2	3	2	1	3	3	2	1	2	1
2	36	Masculino	1	2	4	2	1	3	3	2	2	3	3	1	1	2
3	56	Masculino	1	3	2	3	2	2	3	3	1	1	2	1	3	3
4	37	Femenino	2	1	1	1	2	3	1	2	1	3	1	2	2	2
5	35	Femenino	4	3	2	1	4	2	1	1	1	2	2	1	2	1
6	48	Masculino	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	3	1	1	3
7	42	Masculino	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2	2	1	3	3
8	42	Masculino	1	4	1	4	2	3	1	1	2	1	2	3	1	4
9	38	Masculino	3	4	1	4	1	3	1	4	2	3	1	3	1	4
10	32	Femenino	2	2	1	4	1	1	2	1	2	2	1	3	3	1
11	39	Masculino	1	4	3	2	3	1	3	4	3	2	3	1	2	3
12	42	Masculino	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1
13	29	Masculino	1	1	1	2	3	3	1	4	3	3	1	2	2	3
14	59	Masculino	3	2	2	2	1	3	1	2	2	1	3	4	1	2
15	30	Masculino	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	3	2	1	2
16	23	Femenino	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	4
17	29	Masculino	1	2	2	2	1	2	3	1	3	1	3	1	3	4
18	42	Masculino	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2	3	1	2	1
19	21	Masculino	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	3
20	26	Femenino	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	2	4
21	23	Femenino	2	3	1	2	3	4	1	3	2	3	1	2	3	2
22	26	Femenino	2	1	2	3	2	1	2	1	3	1	1	2	3	2
23	35	Masculino	1	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	3	1
24	41	Femenino	2	2	1	3	2	2	2	2	2	4	1	2	3	2
25	29	Femenino	3	1	2	2	3	1	2	3	1	1	2	1	3	2
26	40	Femenino	3	3	1	2	2	4	3	1	1	1	1	2	1	1
27	32	Femenino	2	1	2	2	1	1	3	3	2	4	1	2	1	4
28	36	Femenino	1	1	2	3	2	3	1	4	2	3	2	2	3	3
29	34	Masculino	2	1	1	2	1	3	1	2	1	2	2	2	3	3
30	37	Masculino	2	3	3	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	2
31	56	Femenino	4	2	3	1	3	2	1	1	2	3	1	1	2	1
32	23	Femenino	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1
33	40	Masculino	1	2	1	2	1	3	2	2	1	2	3	1	2	2
34	31	Masculino	2	3	1	2	1	2	1	2	1	3	3	1	1	1
35	25	Femenino	2	3	1	3	1	3	1	2	3	1	3	3	2	1
36	21	Femenino	3	1	2	1	3	2	1	2	3	1	2	2	3	1
37	40	Femenino	2	3	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	3
38	23	Femenino	2	1	3	1	2	1	2	2	1	3	1	2	2	2
39	35	Femenino	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	4
40	35	Femenino	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	3	2	1	1
41	33	Femenino	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2
42	23	Femenino	2	2	1	2	3	2	4	2	3	2	1	2	1	3
43	32	Femenino	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	1
44	48	Femenino	1	2	3	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	1
45	23	Femenino	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	2	1	3	1
46	23	Femenino	2	3	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	3
47	24	Femenino	2	3	2	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	2
48	22	Femenino	3	2	3	3	1	3	2	1	2	3	3	3	2	2
49	30	Femenino	2	3	1	2	1	2	3	3	2	3	3	1	4	3
50	31	Femenino	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	4
51	27	Femenino	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1
52	25	Femenino	3	2	3	3	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2
53	32	Masculino	2	3	1	2	2	1	3	2	1	2	2	3	1	3
54	28	Femenino	2	4	1	2	1	3	1	2	1	2	2	2	1	2
55	37	Femenino	1	3	1	2	2	1	1	3	2	2	2	1	3	2
56	34	Femenino	1	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1	4	2
57	35	Femenino	2	3	1	3	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2
58	28	Femenino	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1
59	33	Femenino	2	3	4	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	1
60	40	Masculino	1	2	3	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1

POSTEST TÉCNICAS DE INTERRELACIÓN

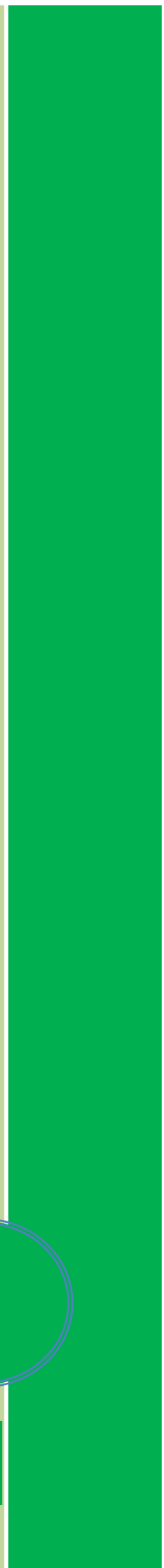
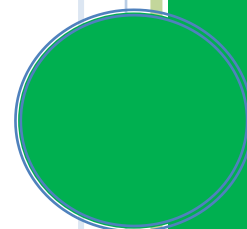
n°	Edad	Sexo	TI1	TI2	TI3	TI4	TI5	TI6	TI7	TI8	TI9	TI10	TI11	TI12	TI13
1	39	Masculino	3	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2
2	36	Masculino	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2
3	56	Masculino	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
4	37	Femenino	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
5	35	Femenino	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3
6	48	Masculino	3	1	2	1	2	3	3	3	2	3	3	2	2
7	42	Masculino	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3
8	42	Masculino	3	2	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3
9	38	Masculino	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
10	32	Femenino	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
11	39	Masculino	3	2	3	2	2	3	4	3	1	3	2	3	2
12	42	Masculino	1	3	2	3	1	3	2	2	3	2	3	2	3
13	29	Masculino	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
14	59	Masculino	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1
15	30	Masculino	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3
16	23	Femenino	3	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3
17	29	Masculino	2	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	3	3
18	42	Masculino	2	4	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	3
19	21	Masculino	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3
20	26	Femenino	3	1	3	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3
21	23	Femenino	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4
22	26	Femenino	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
23	35	Masculino	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	1	3	3
24	41	Femenino	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
25	29	Femenino	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1
26	40	Femenino	2	2	2	3	3	1	3	2	2	1	3	3	3
27	32	Femenino	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	2
28	36	Femenino	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2
29	34	Masculino	1	2	3	2	2	1	1	3	3	2	3	3	3
30	37	Masculino	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3
31	56	Femenino	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5
32	23	Femenino	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5
33	40	Masculino	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3
34	31	Masculino	5	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4
35	25	Femenino	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4
36	21	Femenino	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5
37	40	Femenino	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	3	5
38	23	Femenino	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3
39	35	Femenino	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5
40	35	Femenino	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
41	33	Femenino	4	4	3	3	3	3	5	5	4	5	4	5	5
42	23	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3
43	32	Femenino	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4
44	48	Femenino	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3
45	23	Femenino	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
46	23	Femenino	5	5	5	4	4	4	3	5	3	3	3	5	3
47	24	Femenino	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5
48	22	Femenino	3	3	3	3	5	5	4	3	4	5	4	5	4
49	30	Femenino	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	3
50	31	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5
51	27	Femenino	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
52	25	Femenino	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4
53	32	Masculino	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4
54	28	Femenino	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
55	37	Femenino	3	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4
56	34	Femenino	3	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4
57	35	Femenino	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	5	5
58	28	Femenino	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3
59	33	Femenino	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
60	40	Masculino	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3

POSTEST CRECIMIENTO PERSONAL

n°	Edad	Sexo	TCP14	TCP15	TCP16	TCP17	TCP18	TCP19	TCP20	TCP21	TCP22	TCP23	TCP24	TCP25	TCP26	TCP27	TCP28
1	39	Masculino	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
2	36	Masculino	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
3	56	Masculino	2	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3
4	37	Femenino	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	1
5	35	Femenino	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3
6	48	Masculino	4	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
7	42	Masculino	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	2	2	2	1	3
8	42	Masculino	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3
9	38	Masculino	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3
10	32	Femenino	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3
11	39	Masculino	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3
12	42	Masculino	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2
13	29	Masculino	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	1	3	3	3
14	59	Masculino	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2
15	30	Masculino	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
16	23	Femenino	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2
17	29	Masculino	2	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3
18	42	Masculino	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	4
19	21	Masculino	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2
20	26	Femenino	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	1	3	3
21	23	Femenino	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
22	26	Femenino	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
23	35	Masculino	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
24	41	Femenino	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	1	3	2	3
25	29	Femenino	1	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1
26	40	Femenino	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2
27	32	Femenino	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	3	2
28	36	Femenino	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
29	34	Masculino	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	1	3	2
30	37	Masculino	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2
31	56	Femenino	4	4	3	3	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5
32	23	Femenino	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	40	Masculino	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	3	4	4	3	3
34	31	Masculino	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5
35	25	Femenino	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
36	21	Femenino	5	5	5	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3
37	40	Femenino	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	23	Femenino	3	3	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3
39	35	Femenino	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3
40	35	Femenino	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	3	3
41	33	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3
42	23	Femenino	3	3	4	2	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5
43	32	Femenino	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	5	3	5	5	4
44	48	Femenino	3	3	4	5	5	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4
45	23	Femenino	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3
46	23	Femenino	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3
47	24	Femenino	3	3	3	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
48	22	Femenino	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	4	5
49	30	Femenino	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
50	31	Femenino	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5
51	27	Femenino	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	3
52	25	Femenino	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5
53	32	Masculino	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	3
54	28	Femenino	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	3	5	4	3
55	37	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3
56	34	Femenino	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4
57	35	Femenino	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3
58	28	Femenino	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4
59	33	Femenino	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
60	40	Masculino	3	3	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	3	3	5

Programa de capacitación de reingeniería humana

Pamela Minaya Barba



I. DENOMINACIÓN:

Mejorando la calidad de servicio educativo

II. DATOS GENERALES

Total de sesiones : 7
Número de horas : 18 cronológicas
Número de días : 7
Fecha de inicio : Abril
Fecha de término : Mayo
Profesor responsable : Pamela Minaya Barba
Duración : 7 días
N° de docentes : 30
Local Asignado : Institución Educativa Católica High

III. FUNDAMENTACIÓN:

Además de verificar la influencia del programa de capacitación del personal docente en las mejoras del servicio educativo, se podrá comprobar si existe una mejora en la calidad de los servicios de la institución en cuyos ambientes los alumnos se forman integralmente para responder a las exigencias de un mundo cada vez más cambiante, partiendo de la percepción de los padres de familia y educadores. Asimismo, sabremos en qué medida la capacitación determina la influencia con cada una de las dimensiones de la calidad de los servicios educativos que presta la institución, lo que nos ayudará a detectar específicamente aquellos aspectos a replantear, mejorar y potenciar.

IV. OBJETIVOS:

- Mejorar la capacitación al personal docente y la calidad de servicio educativo de los participantes de la comunidad educativa.
- Capacitar docente en las técnicas de interrelación de la comunidad educativa.
- Capacitar docente en las técnicas de crecimiento personal.

V. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS:

CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL
Estableceremos una capacitación de la reingeniería humana a través de conceptos y funciones. Se establecerán pautas para una motivación	Establecer dinámica de grupos Realiza el trabajo acerca de la comunicación asertiva Realiza el trabajo de creación de espacios Dinámica de satisfacción y reconocimiento Crear equipos y reuniones de trabajo Formación de grupos formales e informales	Respeto Satisfacción Reconocimiento Prestigio y autonomía Seguridad y confianza

VI. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Sesiones	HORA	UNIDADES Y TEMAS
Uno	Tarde	Capacitación al personal I
Dos	Tarde	Capacitación al personal II
Tres	Tarde	Capacitación al personal III
Cuatro	Tarde	Las técnicas de interrelación I
Cinco	Tarde	Las técnicas de interrelación II
Seis	Tarde	Técnicas de crecimiento personal I
Siete	Tarde	Las técnicas de interrelación III

VII. SESIONES

ESCUELA DE POSGRADO MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

I) DATOS GENERALES

UNIDAD ACADÉMICA O PROGRAMA: Procesamiento, tratamiento estadístico y descripción de resultados

1. **SESIÓN:** 1
2. **DOCENTE:** Pamela Minaya Barba

II) OBJETIVO

Conoce cómo realizar una capacitación al personal I

III) PROGRAMACIÓN

CAPACIDADES	TEMÁTICA	PRODUCTO ACADÉMICO
Reforzar la capacitación al personal (docentes) para obtener mejoras en la calidad de servicio.	Para obtener personal docente capacitado.	Los docentes

IV) ACTITUDES

Para mejorar la comunicación asertiva debemos reforzar la empatía.

V) SECUENCIA METODOLÓGICA

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
Se explica los conceptos básicos sobre capacitación del personal docente.	Proyector y Power Point	40 min.
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y	TIEMPO

	MATERIALES	
Los docentes formarán seis grupos de cinco. Analizarán cuáles son las ventajas y desventajas sobre la capacitación de personal y cómo influye frente a la calidad de servicio.	Papelógrafo, plumones, post it	60 min.
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
Expondrá cada grupo respectivamente. Expondrán sus puntos de vista y llegarán a unos acuerdos consensuados y lo consignarán en un papelógrafo.	Papelógrafo, plumones, post it, limpia tipo	60 min.

VIII.

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

I) DATOS GENERALES

UNIDAD ACADÉMICA O PROGRAMA: Procesamiento, tratamiento estadístico y descripción de resultados.

3. SESIÓN: 2

4. DOCENTE: Pamela Minaya Barba

II) OBJETIVO

Conoce cómo realizar una adecuada capacitación al personal II

III) PROGRAMACIÓN

CAPACIDADES	TEMÁTICA	PRODUCTO ACADÉMICO
Reforzar las capacidades de los docentes. A su vez, se busca identificar fortalezas y talentos.	Para tener una comunicación asertiva	Los docentes con la capacidad de comunicación asertiva y eficiente.

IV) ACTITUDES

Para mejorar una comunicación asertiva se debe interactuar con los colegas para establecer los déficits.

V) SECUENCIA METODOLÓGICA

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
Se colocará las ventajas y desventajas dadas en la sección anterior y se formará el mismo grupo que la sección anterior	-	40 min
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
Una vez formado el grupo, los integrantes deberán debatir y ver el déficit frente a las capacitaciones y colocar sugerencias.	Papelógrafo, plumones, post it	60 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
Se designará una tarea a cada docente: buscar ejemplos de capacitaciones que hayan ayudado a repotenciar la calidad de servicio en una empresa.	Papelógrafo, plumones, post it, limpia tipo	60 min

IX.

ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

I) DATOS GENERALES

UNIDAD ACADÉMICA O PROGRAMA: Procesamiento, tratamiento estadístico y descripción de resultados

5. **SESIÓN:** 3

6. **DOCENTE:** Pamela Minaya Barba

II) OBJETIVO

Conoce cómo capacitar adecuadamente al personal III

III) PROGRAMACIÓN

CAPACIDADES	TEMÁTICA	PRODUCTO ACADÉMICO
Reforzar las capacidades de los docentes y a su vez identificar puntos fuertes en cuanto al "Saber escuchar".	Tener un adecuado manejo del "Saber escuchar"	Docentes con mejor capacidad comunicativa.

IV) ACTITUDES

Para mejorar el “Saber escuchar” se debe crear un plan de trabajo para mejorar este punto específico, ya que es un recurso principal para el buen clima institucional.

V) SECUENCIA METODOLÓGICA

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
Se coloca los puntos dados en la sesión 1 y sesión 2 y a su vez se reunirán los mismos grupos.		40 min
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
Reunir los logros obtenidos en las capacitaciones con respecto a la calidad de servicio.	Papelógrafo, plumones, post it	60 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
Exposición grupal. Elaborar un feedback para reforzar las aptitudes y fortalezas.	Papelógrafo, plumones, post it	60 min

X.

**ESCUELA DE POS GRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

I) DATOS GENERALES

UNIDAD ACADÉMICA O PROGRAMA: Procesamiento, tratamiento estadístico y descripción de resultados

7. **SESIÓN:** 48. **DOCENTE:** Pamela Minaya Barba**II) OBJETIVO**

Conoce cómo reforzar nuestras técnicas de interrelación I

III) PROGRAMACIÓN

CAPACIDADES	TEMÁTICA	PRODUCTO ACADÉMICO
Reforzar las capacidades de los docentes y a su vez identificar los puntos fuertes y débiles con respecto al tema.	Para tener un buen manejo de los valores y actitudes	Docentes con la capacidad de interactuar tener conexión.

IV) ACTITUDES

Para lograr los objetivos institucionales, se debe incentivar sobre todo diversas técnicas de interrelación.

V) SECUENCIA METODOLÓGICA

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
Se realizará un simposio en el cual se involucrará a todos los docentes participantes.	Proyector y prezi	40 min.
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
En cada grupo habrá un moderador y este grupo expondrá sobre cómo mejorar técnicas de comunicación e interrelación.		60 min.
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
En un papelógrafo se consignarán las diversas técnicas de comunicación e interrelación recabadas en las exposiciones.	Papelógrafo, plumones, post it	40 min.

XI.

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

I) DATOS GENERALES

UNIDAD ACADÉMICA O PROGRAMA: Procesamiento, tratamiento estadístico y descripción de resultados

9. SESIÓN: 5

10. DOCENTE: Pamela Minaya Barba

II) OBJETIVO

Conoce cómo desarrollar con éxito estas diversas técnicas de interrelación II.

III) PROGRAMACIÓN

CAPACIDADES	TEMÁTICA	PRODUCTO ACADÉMICO
Reforzar las capacidades de los docentes en cuanto a trabajo en equipo, y a su vez identificar los las fortalezas y debilidades de cada uno de ellos.	Obtener un adecuado manejo del trabajo en equipo.	Docentes con capacidad de reforzar el trabajo en equipo, cooperar para cumplir los objetivos de la institución.

IV) ACTITUDES

Para lograr el éxito de una capacitación, se debe trabajar en equipo, ya que se fomenta la colaboración y el trato interpersonal.

V) SECUENCIA METODOLÓGICA

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
Definir conceptos y definiciones sobre trabajo en equipo. Ver ejemplos de cómo influye en las empresas el trabajo de equipo.	Proyector y prezi	40 min
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
Los docentes se reúnen en grupos de siete, evalúan y discuten sobre técnicas que muestran las ventajas del trabajo en equipo. Identificar las fortalezas y debilidades de cada uno de los docentes.	Papelógrafo, plumones, post it	60 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
Los docentes expondrán sus conclusiones frente a los demás.	Papelógrafo, plumones, post it	40 min

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

I) DATOS GENERALES

UNIDAD ACADÉMICA O PROGRAMA: Procesamiento, tratamiento estadístico y descripción de resultados.

11. SESIÓN: 6

12. DOCENTE: Pamela Minaya Barba

II) OBJETIVO

Conoce cómo desarrollar técnicas de crecimiento personal I

III) PROGRAMACIÓN

CAPACIDADES	TEMÁTICA	PRODUCTO ACADÉMICO
Reforzar las capacidades de los docentes en cuanto al crecimiento personal y emocional	Adquirir control emocional	Docentes con capacidad de autodomínio y favorables al crecimiento personal y emocional.

IV) ACTITUDES

Para lograr los objetivos se debe se debe elaborar un plan detallado de técnicas de crecimiento personal.

V) SECUENCIA METODOLÓGICA

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
Una vez identificadas las debilidades y fortalezas respecto al crecimiento personal se consignará y anotará en una diapositiva.	Proyector y prezi	20 min
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
Se unirán los mismos grupos Se buscará soluciones para que sea factible tener un crecimiento personal y lo transcribirán en el papelógrafo.	Papelógrafo, plumones, post it, limpia tipo	60 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
Entre todos se elaborará un plan de trabajo en el que se indique las técnicas de crecimiento personal.	Papelógrafo, plumones, post it, limpia tipo	60 min

XII.

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

I) DATOS GENERALES

UNIDAD ACADÉMICA O PROGRAMA: Procesamiento, tratamiento estadístico y descripción de resultados

13. SESIÓN: 7

14. DOCENTE: Pamela Minaya Barba

II) OBJETIVO

Conoce cómo desarrollar diversas técnicas de interrelación III

III) PROGRAMACIÓN

CAPACIDADES	TEMÁTICA	PRODUCTO ACADÉMICO
--------------------	-----------------	---------------------------

Reforzar las capacidades de los docentes en cuanto a técnicas de interrelación y a su vez identificar los puntos fuertes y débiles.	Poseer un adecuado manejo de técnicas de interrelación.	Los docentes con la capacidad de reforzar las técnicas de interrelación para cooperar y obtener un adecuado servicio educativo.
---	---	---

IV) ACTITUDES

Para mejorar el clima institucional se debe trabajar en equipo ya que se fomenta el apoyo en diversa índole.

V) SECUENCIA METODOLÓGICA

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
Definir conceptos de técnicas de interrelación Ver ejemplos de cómo influye en técnicas de interrelación en el éxito de una empresa.	Proyector y prezi	40 minutos
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
Los docentes se reúnen en seis grupos de cinco, evalúan y discuten sobre técnicas que ayudarán a trabajar en técnicas de interrelación. Identificar las fortalezas y debilidades en de los docentes	Papelógrafo, plumones, post it	60 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
Los docentes expondrán sus conclusiones a todo el grupo. Cada grupo se hará cargo de ciertos aspecto, ya sean celebraciones, sugerencias, etc.	Papelógrafo, plumones, post it	60 min

XIII. DE LOS PARTICIPANTES:

Los docentes de la institución educativa

XIV. METODOLOGÍA

- Estrategias para favorecer la adquisición, recuperación y personalización de la información como: Organizadores previos, organizadores visuales, lecturas complementarias.
- Estrategias de aprendizaje cooperativo: aprendizaje en equipo.
- Uso de las tecnologías de la información y de la comunicación para la presentación de la información conceptual, así como para la consulta de material complementario a la información presentada en las sesiones de aprendizaje.
- Estrategias para favorecer la actuación, valoración y creatividad: análisis y resolución de problemas, toma de decisiones.

XV. RECURSOS O MATERIALES

Textos y artículos científicos

PRESUPUESTO

ITEM	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
Transporte	1	150	150
Ponente	1	700	700
Materiales	1	200	200
Multimedia	1	0	0
			1050

ESQUEMA DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

ESQUEMA DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

TÍTULO

Programa de capacitación de reingeniería humana en la calidad de servicio educativo de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017.

AUTORA

Pamela Melissa Minaya Barba

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la influencia del programa de capacitación de reingeniería humana en la calidad de servicio educativo de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017.

El diseño es Cuasi experimental y de tipo Aplicada. La investigación es de enfoque cuantitativo. La población de estudio fue de 60 docentes. Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos nos indican que: Existe influencia del de capacitación de reingeniería humana en la calidad de servicio educativo de los docentes de la I.E.P Católica High 2017. Lo cual se demuestra con la prueba de U de Mann Whitney. (p -valor = .000 < .05).

PALABRAS CLAVES

Programa de capacitación de reingeniería humana y Calidad de servicio educativo

ABSTRACT

The present research has as general objective to determine the influence of the human reengineering training program in the quality of educational service of the teachers of the Catholic Educational Institution High 2017.

The design is Quasi experimental and Applied type. The research is quantitative approach. The study population was 60 teachers. The results obtained after the processing and analysis of the data indicate that: There is influence of the training of human reengineering in the quality of educational service of the teachers of the I.E.P Catholic High School 2017. This is demonstrated by the U test Mann Whitney. (p -value = .000 < .05).

KEYWORDS

Human re-engineering training program and Educational quality of service

INTRODUCCIÓN

El término calidad implica que sus normas y requisitos sean aplicables internacionalmente. Para La organización internacional de Normalización (ISO: creada en 1947) su objetivo fue facilitar los intercambios entre naciones y desarrollar la cooperación internacional. Entendemos calidad no solamente cuando se recibe un buen producto final, sino más bien es todo un proceso de mejora continua que las organizaciones deben de dar, y cuando se tiene en claro calidad en educación se apunta a que no solamente se debe lograr objetivos como satisfacer a los estudiantes y/o padres de familia sino a la sociedad, para asegurar el futuro y garantizar la rentabilidad. Asimismo, temas como técnicas de interrelación que abarca el estudio y entrenamiento en todas aquellas ciencias en las cuales se encuentren elementos para poder desarrollar con eficacia reuniones, negociaciones, liderazgo, ventas, resolución de problemas, toma de decisiones, tratamiento de conflictos o conducción del equipo humano. Por otro lado, el Crecimiento personal se enfoca en métodos claros para entender la personalidad, la comunicación, las actitudes, emociones, motivaciones, comportamientos, impulsores y también algunas enfermedades producto de la vida estresada cuando falla la organización del tiempo. Los antecedentes de la variable son:

Zevallos y Wilfredo (2013) elaboró una investigación titulada Clima Institucional y la calidad de servicio Educativo en la Institución educativa Túpac Amaru del distrito de Villa María del Triunfo 2013, presentada para optar el grado de magister en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo, Lima- Perú 2013. Es una investigación de tipo sustantiva, de diseño no experimental, correlacional y transversal, para su recolección de datos utilizó cuestionarios sobre clima institucional y sobre calidad de servicio educativo, aplicado a 92 docentes. Las conclusiones a la que llega es que el clima institucional y la calidad de servicio educativo en la institución educativa ha tenido relación alta y significativa, asimismo la identidad institucional y la calidad de servicio educativo tiene una relación directa, moderada y significativa en dicha institución, las relaciones interpersonales y la calidad de servicios educativo tienen una relación baja y significativa.

Reyes y Reyes (2012) desarrolló la investigación Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores en la Universidad Autónoma de Baja California - EEUU 2012, estudio de tipo básico, diseño descriptiva correlacional, tuvo como objetivo investigar las dimensiones que se vinculan con el éxito en la percepción de alumnos y profesores sobre la calidad de servicio educativo universitario. Sus resultados contribuyen a estructurar e implementar políticas y estrategias de mejora en la educación universitaria. Sus conocimientos previos se ajustan a la escala SERVQUAL Y SERVQUALing.

Calidad de servicio educativo

Para Senlle y Gutiérrez (2005) es la satisfacción absoluta que los clientes: primario el estudiante, secundario la familia y terciario la sociedad y la institución (p.20).

Además, la calidad no significa elaborar exámenes distintos, o tener más o menos horas de dictado, o distintos cursos. Se debe dar un cambio, un reordenamiento de la cultura organizacional, cuyo resultado redunde en la eficacia y eficiencia del desarrollo educativo.

Asimismo es la aplicación de nuevos modelos de organizar, planificar y estrategia para el logro de los objetivos con éxito. Del mismo modo organizar la calidad es la incorporación de un proceso de gestión que permite facilitar procesos, eliminando las fallas, hierros, y costos añadidos. Terminar con la no-calidad, logrando la eficacia y eficiencia en la formación de las personas que conforman la sociedad del futuro, siendo necesario que los estudiantes se desenvuelvan en competencias técnicas, conocimientos y habilidades específicas que les permita incorporarse en el mercado laboral.

Dimensión 1 Técnica de interrelación

Senlle y Gutiérrez (2005) Esta dimensión se enfoca en el estudio y entrenamiento en todas aquellas ciencias en las cuales se encuentren elementos para poder desarrollar con eficacia reuniones, negociaciones, liderazgo, ventas, resolución de problemas, toma de decisiones, tratamiento de conflictos o conducción del equipo humano. Senlle propone trabajar las técnicas de comunicación, cooperación, colaboración, trabajo en equipo, negociación, toma de decisiones, resolución de problemas, técnicas de reuniones y dinámicas de grupo.

Dimensión 2 Técnica de crecimiento personal

Senlle y Gutiérrez (2005) Esta dimensión se enfoca en métodos claros para entender la personalidad, la comunicación, las actitudes, emociones, motivaciones, comportamientos, impulsores y también algunas enfermedades producto de la vida estresada cuando falla la organización del tiempo. Senlle propone trabajar las técnicas de actitudes, motivaciones, personalidad en acción, cuidado de la salud, técnicas de alimentación, enfrentamientos de conflicto, vida en pareja, educación de los hijos, relaciones familiares y tratamiento del estrés.

METODOLOGÍA

Esta investigación es de tipo aplicada. Para Carrasco (2008), la aplicación aplicada “tiene propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad” (p. 43). El diseño de investigación es analítico, experimental con condición control, no aleatorio, cuasi experimental y longitudinal. Este diseño se caracteriza porque los grupos no son seleccionados por asignación al azar. La población está constituida por 60 docentes de la Institución Educativa Católica High y la muestra por ser de tipo muestreo no probabilístico será la misma.

RESULTADOS

En el pre test, se aprecia los estadísticos de los grupos de estudio control y experimental presentan resultados similares en cuanto al nivel de calidad de servicio educativo en los docentes, es decir no hay diferencias significativas. Sin embargo, en el post test de los resultados, se aprecia los estadísticos de los

grupos de estudio. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se comprueba de este modo que existe influencia del programa de capacitación de reingeniería humana en las técnicas de crecimiento personal y las técnicas de interrelación de los docentes de la I.E.P. Católica High 2017.

DISCUSIÓN

Nuestro Programa de Capacitación al personal docente influye en la mejora de la calidad de servicio estando de acuerdo con la investigación de Zevallos (2013) quien en su investigación encuentra una relación alta y significativa. El programa busca mejorar las estrategias de gestión para que de esta manera se desarrolle la calidad de servicio. El Programa Capacitación docente influye en las técnicas de interrelación. La interrelación es importante entre los docentes y estudiantes ya que así se tiene un solo objetivo educativo de esta manera lo propone Reyes y Reyes quien nos dice que alumnos y profesores deben apoyar la planeación estratégica institucional y la mejora continua del servicio educativo. El Programa Capacitación docente influye en las técnicas de crecimiento personal. Asimismo, dentro del programa se busca evaluar el desempeño docente para mejorar el crecimiento personal y de esta manera ver la mejora de la calidad, estando de acuerdo con Cueva (2016) quien prioriza la evaluación del desempeño docente, estableciendo una relación. Es importante tener en cuenta que los participantes de la educación tengan una percepción de la educación adecuada, porque permitirá identificarse con la institución así lo establece Duque y Chaparro en su investigación medición de la percepción de la calidad del servicio.

CONCLUSIONES

Primera

Se ha demostrado que el Programa de Capacitación de reingeniería humana al personal docente influye en la mejora de la calidad de servicio en la Institución Educativa Católica High 2017, según el valor de significancia de U Mann Whitney de $p=0,000$. Siendo altamente significativo, rechaza la hipótesis nula y tenemos que el Programa de Capacitación de reingeniería humana a los docentes influye significativamente la mejora de la Calidad de Servicio en la Institución Educativa Católica High 2017.

Segunda

Se ha demostrado que el Programa de Capacitación de reingeniería humana al personal docente influye en las técnicas de interrelación en la Institución Educativa Católica High 2017, según el valor de significancia de U Mann Whitney de $p=0,000$. Siendo altamente significativo, rechaza la hipótesis nula y tenemos que: El Programa de Capacitación de reingeniería humana a los docentes influye significativamente en las técnicas de interrelación en la Institución Educativa Católica High 2017.

Tercera

Se ha demostrado que el Programa Capacitación de reingeniería humana al personal docente influye en las técnicas de crecimiento personal en la Institución Educativa Católica High 2017, el valor de significancia de U Mann Whitney de $p=0,000$. Siendo altamente significativo, rechaza la hipótesis nula y tenemos que: El Programa Capacitación de reingeniería humana a los docentes influye significativamente en las técnicas de crecimiento personal en la Institución Educativa Católica High 2017.

REFERENCIAS

- Berry, T. (1995). Hacia una transformación de calidad total. McGraw-Hill.
- Carrasco, S. (2005). Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos.
- Drucker, P. (1999). Los desafíos de la administración en el siglo XXI. Sudamericana.
- Española, D. R. (s.f.). www.Real Academia de la Lengua Española. Obtenido de www.Real Academia de la Lengua Española.
- Española, R. A. (1992). Diccionario de la Lengua Española. Madrid: 21a. ed.
- Finol, M. y Lúquez P. (2014). Calidad del servicio educativo prestado por la división de estudios para graduados de la facultad de humanidades y educación. Encuentro Educativo . 66-78
- Garvin, D. (1984). What does 'Product Quality' Really mean? MIT Sloan Management Review, 26(1), 25-43.
- Galindo, J. (2004) "Hacia una comunicología posible en México. Notas preliminares para un programa de investigación", artículo en línea, disponible en

<http://www.geocities.com/arewara/arewara.htm> (Fecha de consulta: Marzo de 2004).

González F. y Valdés H. (1994). *Psicología Humanista, actualidad y desarrollo*. Editorial de Ciencias Sociales, La Habana

González F. y Mitjás A. (1989) *La Personalidad, su Educación y Desarrollo*, Editorial Pueblo y Educación, La Habana.

Harrington, J. (1998). *Cómo mejorar los procesos de empresa*. McGraw-Hill.

Habermas, J. (1989) *El discurso filosófico de la modernidad*. Cap. II: "Otra manera de salir de la filosofía del sujeto: razón comunicativa vs. razón centrada en el sujeto". Madrid, Taurus

Hidalgo L. (1998). *Gestión de la capacitación en las organizaciones conceptos básicos*. Lima: Ministerio de Salud.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ª Edición)*. México: Mc Graw-Hill Educación.

Ishikawa, K. (1993). *¿Qué es el control total de la calidad?* Norma.

Jurán, J. (1961) *Quality control handbook*. McGraw Hill. New York.

Juran, J. (1996). *Juran y la calidad por el diseño*. Díaz de Santos. Madrid

Kotler, P. (1998). *Mercadotecnia*. Prentice Hall.

Lobos, J. (1996). *La empresa centrada en el cliente*. Dolmen.

Mendoza, A. (1998). *Tú, lector. Aspectos de la interacción texto-lector*. Barcelona: Octaedro.

Palmer, R. (1998). *Cuidados, tendencias y Conceptos Actuales*. Editorial Interamericana. Quinta edición, Barcelona España.

Pérez, R. (2000) *La evaluación de programas educativos: conceptos básicos, planteamientos generales y problemática* Revista de Investigación Educativa, 2000, Vol. 18, n.º 2, págs. 261-287

Ritzer, G. (2007). *Teoría Sociológica Clásica*. La Habana: Editorial Félix Varela.

Santos, M. (2003). *Trampas en educación: el discurso sobre la calidad*. Madrid: La muralla.

Senlle, A. y Gutiérrez, F. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Díaz de Santos.

Sverdlick, I. (2012). ¿Qué hay de nuevo en la evaluación educativa? Buenos Aires: Centro de publicaciones educativas y material didáctico.

Vargas, M. y. (2007). Calidad y servicio conceptos y herramientas. Bogotá: Ecoe.

Varo, J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios. Un modelo de gestión.

Madrid: Díaz de Santos, 1993; 3-29

DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Pamela Minaya Barba, estudiante (), egresado (X), docente (), del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 42336621, con el artículo titulado

“Programa de capacitación de reingeniería humana en la calidad de servicio educativo de los docentes de la Institución Educativa Católica High 2017.” declaro bajo juramento que:

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

Los Olivos Julio 2017

Pamela Minaya Barba

DNI 42336621