



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión del potencial humano y calidad del servicio
educativo en la institución educativa de Millpo-Vinchos

2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTORES:

Br. MORALES CONTRERAS, Pantaleón

Br. RIVERA MAYMA, Guillermo Félix

ASESOR:

Dr. QUISPE HUAYTA, Agustín

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y calidad educativa

PERÚ–2018

Página del Jurado



Mg. Nelly Roxana Carranza Yuncor
Presidente



Dr. Oswal Arostegui Melgar
Secretario



Dr. Agustín Quispe Huayta
Vocal

A nuestros seres queridos por todo el apoyo recibido en nuestra formación profesional.

Pantaleón y Guillermo

Agradecimiento

Al Dr. César Acuña Peralta, fundador y participe de la mejora en la educación peruana, por la oportunidad para seguir afianzando el proceso de aprendizaje en esta casa de estudios.

A la Universidad César Vallejo, por las facilidades y buen manejo de los distintos asuntos y pormenores en este proceso de mejoramiento personal.

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por guiar este proceso, con su gran experiencia en el ámbito de la educación, la misma que ha servido para consolidar nuestra vocación profesional.

Los autores.

Presentación

Señores miembros del jurado, presentamos ante ustedes la tesis titulada “Gestión del potencial humano y calidad del servicio educativo en la institución educativa de Millpo-Vinchos 2018”; con la finalidad de analizar la relación entre la gestión del potencial humano y la calidad del servicio educativo en la institución educativa de Millpo-Vinchos en el año 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de la educación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Los autores.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Declaratoria de Autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice.....	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	18
1.3.1 Gestión del potencial humano.	18
1.3.2 Calidad del servicio educativo	21
1.4 Formulación del problema	24
1.5 Justificación del estudio	24
1.6 Hipótesis	25
1.7 Objetivos.....	26
II. MÉTODO	27
2.1. Diseño de investigación	28
2.2. Variables, operacionalización	28
2.2.2. Operacionalización.....	29
2.3. Población y muestra	30
2.3.1. Población muestral.....	30

2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	30
2.4.1.	Técnicas.....	30
2.4.2.	Instrumentos	31
2.4.3.	Validez	31
2.4.4.	Confiabilidad	31
2.5.	Métodos de análisis de datos	32
2.6.	Aspectos éticos.....	32
III.	RESULTADOS	33
3.1.	A nivel descriptivo	34
3.2.	A nivel inferencial.....	38
3.2.1.	Comprobación de hipótesis.....	39
3.2.1.1.	Para la hipótesis general.....	39
3.2.1.2.	Para la hipótesis específica 1	40
3.2.1.3.	Para la hipótesis específica 2	41
3.2.1.4.	Para la hipótesis específica 3	42
IV.	DISCUSIÓN.....	43
V.	CONCLUSIONES	46
VI.	RECOMENDACIONES.....	48
VII.	REFERENCIAS	50

Anexos

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre la gestión de potencial humano y la calidad del servicio educativo en la institución educativa de Millpo-Vinchos en el 2018, para lo cual considero los lineamientos metodológicos del enfoque cuantitativo y el diseño descriptivo correlacional transversal. La población y muestra de estudio estuvo conformada por 30 docentes que laboran en la institución educativa pública “Germán Caro Ríos” de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018. La técnica que se utilizó para recoger la información requerida, fue la encuesta, y el instrumento que posibilitó el registro de datos fue el cuestionario para ambas variables. El procesamiento, análisis e interpretación de los datos demandó el uso de técnicas y elementos estadísticos, tales como tablas y el cálculo de estadígrafos de correlación. Los resultados afirman que un 26,7% de trabajadores consideran que la gestión del potencial humano y la calidad del servicio educativo son regulares, y que existe relación entre la gestión del potencial humano se relaciona y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018, en la medida que el valor de $\tau_b = 0,631$, lo que significa que la relación entre las variables es directa y fuerte, mientras que al ser el $p\text{-valor} = 0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.

Palabras clave:

Gestión de potencial humano / Calidad del servicio educativo

ABSTRACT

The present investigation has as main objective, analyze the relationship between human potential management, and quality of educational service in Millpo-Vinchos school in 2018, for which it considered the methodological guidelines of the quantitative approach and cross-sectional descriptive, descriptive design. The study population consisted of 30 professionals working in the study area and the sample considered an equal number of study units. The technique used in the collection of information was the survey and the instrument that made it possible to record data was the questionnaire for both variables. The processing, analysis and interpretation of the data demanded the use of statistical techniques and elements, such as tables and the calculation of correlation statisticians. The results affirm that 26,7% of the workers consider that both the human potential management, and quality of educational service are regular; while the conclusions show that there is a moderate direct relationship between the institutional identity and the corporate culture, as the value of $\tau_{\text{aub}} = 0.631$, while being the $p\text{-value} = 0.00$ the alternative hypothesis has been assumed and the null hypothesis has been rejected, with a level of significance of 5% and a confidence interval of 95%.

Key words:

Human potential management / quality of educational service

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

A nivel mundial la calidad del servicio educativo es una preocupación constante porque compromete a todas las esferas políticas, sociales, económicas, etc., porque de la seguridad que brinden los sistemas educativos al ofrecer un servicio educativo de calidad dependerá en gran medida el desarrollo de la sociedad.

La educación en el Perú atraviesa actualmente una crisis estructural, nuestro país es el que menos invierte en educación en la región, sólo un 3.7% del PBI según datos del BID, esto se refleja en los resultados de las diferentes pruebas aplicadas a los alumnos, en esta realidad, el presente trabajo busca encontrar una relación entre la gestión del potencial humano y la calidad del servicio educativo, tomando como referencia la Institución Educativa Pública “Germán Caro Ríos” en el año 2018.

La gestión del potencial humano, comprendida como: “una actividad cuya dependencia hacía las órdenes, mandatos y jerarquía es poca, y señala también que la participación constante y activa de todos los miembros del equipo de trabajo es de suma importancia” Vásquez (2008); nos permite inferir que en nuestra realidad actual, no se le da la importancia necesaria.

En el ámbito de la educación pública nacional, la gestión del potencial humano, es casi inexistente, no es muy raro observar que los directores y altos cargos administrativos de las diferentes instituciones tengan un trato poco efectivo con sus subalternos, una poca incentivación de mecánicas que permitan el buen desarrollo de capacidades necesarias para mejorar la enseñanza, y cumplir con las necesidades del alumnado en general. A esto se suma una comunicación horizontal dependiendo en gran medida de la jerarquía de la institución en cuestión.

Al ser los docentes y directivos de una institución un modelo constante en la formación correcta de los estudiantes, se necesita evaluar de manera constante y precisa, las distintas capacidades de los educadores y de sus

superiores, para así poder lograr un correcto proceso de aprendizaje en este nivel de su formación, no solo cognitivo, sino también social.

La educación es fundamental en nuestra sociedad, al ser esta la base para una mejora en los distintos ámbitos de ésta, por esta razón al ser los estudiantes los profesionales del futuro, una correcta educación basada en valores y capacidades humanas, cómo la gestión del potencial humano, es totalmente necesaria.

A los problemas ya expuestos se suma un problema interiorizado ya en muchos profesionales actuales, los cuales crecieron en un ambiente casi dictatorial, en el cuál era inadmisible cuestionar las decisiones de los superiores.

La gestión pública en nuestro país adolece de múltiples problemas, tales como la burocracia, la lentitud del servicio y el maltrato que sufren a diario los usuarios, por lo que existe una gran necesidad de aceptación, lo cual conlleva a una excesiva docilidad de la mayoría de profesionales, aumentando esto el problema con respecto a la dependencia de aceptación de directivos de las instituciones, los cuales no siempre están debidamente capacitados.

En la Institución Educativa Pública “German Caro Ríos” de Millpo del Distrito de Vinchos, se observan los siguientes problemas:

No existen estrategias o políticas institucionales que promuevan el desarrollo de las potencialidades profesionales de los docentes, por lo que en la mayoría de los casos, los maestros no tienen predisposición para seguir estudios de actualización o perfeccionamiento.

No existe una política de incentivos promovido por la parte directiva que permita mejorar los niveles de identificación y compromiso por parte de los maestros.

La calidad del servicio no satisface las expectativas de los estudiantes ni de los padres de familia, debido a que no se sistematizan todos los procesos a nivel pedagógico y administrativo.

Esperamos que los resultados que se obtengan de la presente investigación, nos permitan resolver estas interrogantes, del problema general y específicos a su vez, sea un referente para otras instituciones educativas que manifiesten problemas similares, logrando de esta forma encontrar una solución y conseguir una buena calidad del servicio educativa ofrecida a los estudiantes que tanto apreciamos.

El panorama descrito hizo posible desarrollar el trabajo de investigación cuyo informe final presentamos, el mismo que considero como objetivo general, analizar la relación entre la gestión del potencial humano y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018

1.2 Trabajos previos

A nivel internacional

Felisa (2011) presento a una universidad de España el trabajo de investigación titulado: "La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral". Sustentada en la Universidad de Valencia, facultad de psicología, Valencia – España. Trabajo de corte relacional que consideró a 50 profesionales como muestra de estudio. La técnica y el instrumento que ha permitido registrar los datos fueron la encuesta y el cuestionario. Las conclusiones señalan que, en la mayoría de las organizaciones no se gestiona el desarrollo del potencial humano lo que genera que muchos de los trabajadores hayan sido superados por la apatía y el desánimo, perjudicando la calidad de su trabajo.

En México un estudio realizado por Myers et al. (2017), titulado: Evaluación de la calidad educacional, estudio que tuvo como objetivo efectuar un proceso de evaluación de la calidad educacional. La muestra

estuvo conformada por 48 profesionales, mientras que el recojo de la información demandó el uso de la encuesta y el cuestionario. Los resultados que se obtuvieron, dieron lugar a las siguientes conclusiones, en aquellos centros donde había dificultades, se trabajaba a un nivel medio-bajo los siguientes aspectos: Logro de aprendizajes; oportunidades para los docentes y trabajadores para expresar ideas y propuestas sobre la institución; habilidades comunicativas asertivas. La investigación fue tomada en cuenta para mejorar la manera en la que fue tratada la variable calidad del servicio educativo.

También tenemos en Venezuela a Córnick (2014), el cuál realizó una investigación titulada: Relación de las estrategias de aprendizaje y de enseñanza en la educación básica. Es una investigación descriptiva con diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 38 docentes y la técnica y el instrumento utilizado para el recojo de datos fue la encuesta y el cuestionario. A partir de este estudio se concluyó que los estudiantes aprenden a partir de situaciones con una gran significancia, con intervención directa y mediadora de sus docentes, esto, a partir de los principios del constructivismo, de las inteligencias múltiples y de los diferentes estilos cognitivos. En otras palabras, aprendiendo a aprender, esto sumado a un conjunto de estrategias de enseñanza para el docente del nivel infantil, en forma de capacitaciones continuas para mejorar en gran medida la calidad de la enseñanza en instituciones de educación básica.

A nivel nacional

Bery (2017) presentó a una universidad el trabajo de investigación titulado: Gestión del potencial humano y liderazgo pedagógico de la Institución Educativa Nuestra Señora de Montserrat, Lima. Estudio no experimental que tuvo como muestra de estudio a 98 unidades. El recojo de información fue posible gracias a la elaboración y aplicación de la encuesta y el cuestionado. Las conclusiones afirman que, la gestión del potencial humano tiene una relación directa y significativa en el liderazgo pedagógico. A partir de este estudio se recomendó a la institución priorizar a través de los

órganos competentes, la instauración de políticas que contribuyan al entrenamiento de los docentes, para de esta manera mejorar los niveles de liderazgo y por consiguiente, mejorar el rendimiento y la calidad de enseñanza en la institución educativa.

Guerrero (2014) desarrolló un estudio de investigación a la que tituló: Gestión del talento humano y cultura organizacional en educación básica primaria. Para realizar este estudio se ha considerado sistematizar el diseño descriptivo correlacional. La muestra consideró a 62 profesionales quienes a través de la respuesta a un cuestionario proporcionaron información vital para el estudio. Las conclusiones afirman que, una incorrecta gestión del talento humano ocasiona una mediocre cultura organizacional, en la medida de que la enseñanza de valores y potencialidades es una gran estrategia para mejorar el aprendizaje de los niños, conclusión a la que de manera auto-crítica la mayoría de docentes participantes del estudio, llegaron.

También tenemos a Corimayhua (2017) que en su tesis: “Relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima”. Estudia en dos sub – grupos de acuerdo a su nivel (4to y 5to de secundaria) teniendo de esta manera muestras del tipo estratificado proporcional. Empleando en estos una encuesta por ser un trabajo de tipo no experimental, identificando la relación y sus implicancias entre los servicios de calidad educativa y la satisfacción de los alumnos. El análisis de los resultados, demostró que los alumnos perciben una satisfacción al experimentar una buena calidad educativa; siendo, primeramente, la calidad de los docentes una fuente de satisfacción estudiantil, seguida por la infraestructura y la administración. De este estudio podemos extrapolar que los alumnos tienen, en gran medida, como indicador de calidad, los distintos atributos de sus educadores. Teniendo esto una gran relación con la calidad del servicio educativo.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Gestión del potencial humano.

1.3.2 Bautista (2014) lo define como el conjunto de estrategias diseñadas para efectivizar el empleo del capital humano con la intención de asegurar el logro de los objetivos organizaciones a través de la creación de sistemas de incentivos, cultura comunicativa y compromiso por parte del trabajador respecto a su institución

Gutierrez (2009), señaló que la gestión del potencial humano refiere a “una función de la organización relacionada con la provisión, el entrenamiento, el desarrollo, la motivación y el mantenimiento de los trabajadores” (p. 34).

La gestión del potencial humano se ve reforzada por múltiples factores, y a su vez es una parte fundamental de la composición saludable de una institución, por ende, es un pilar en la composición de cualquier tipo de organización.

Mora (2012). Enfatiza que una gran herramienta estratégica es la gestión del potencial humano, esta es una capacidad imprescindible para afrontar los retos de esta época, marcada por la competencia y la búsqueda de mejorar competencias para desarrollar las habilidades profesionales, de tal forma que se pueda garantizar un trabajo eficiente y efectivo.

Según Fernández (2014), la gestión del potencial humano: “Es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes”.

De lo señalado por el autor mencionado, debemos manifestar que efectivamente la gestión del potencial humano es demasiado sensible y alterable, lo cual implica que varía en un sinnúmero de casos, pero esto no implica que exista algún tipo de organización que no se nutra y beneficie de un correcto empleo de mecanismos de distinto tipo para mejorar la gestión del potencial humano.

Mendoza (2014) indica que: “Los principales procesos para lograr una correcta gestión del talento humano son las siguientes: (a) Admisión de personas: es el reclutamiento y selección de personal, el cual debe estar basado en capacidades y competencias relacionadas a un buen uso de la inter-personalidad y la aplicación de valores; (b) aplicación de personas: que engloba la división de cargos y salarios; (c) compensación de las personas: es la división de beneficios sociales; (d) desarrollo de personas: es la constante capacitación ya que desarrolla la intelectualidad de las personas; (e) mantenimiento de personas: es cómo retener a las personas dentro de una organización; (f) evaluación de personas: son procesos empleados para acompañar y controlar las acciones de los empleadores, incluye base de datos y sistemas de información gerenciales”.

Sistema de incentivos

Carrasco (2013) sostiene que el sistema de incentivos es una estrategia que se utiliza para mejorar los niveles de rendimiento laboral, así como los niveles de compromiso e identificación del personal que labora en la institución con los objetivos institucionales.

El sistema de incentivo es una práctica que actualmente se viene incorporando en el sistema educativo peruano toda vez que, en base a estímulos económicos o académicos, la mayoría de los profesores hace suyo las necesidades y los intereses de la institución.

El sistema de incentivos requiere el desprendimiento del personal directivo, quien entiende que los estímulos que se pueda brindar a los trabajadores en gran medida afianzan no solo el compromiso sino también la lealtad y

fidelidad del trabajador respecto al logro de la misión y la visión de la institución.

Cultura comunicativa

Felisa (2011) sostiene que la cultura comunicativa se refiere al conjunto de costumbres, hábitos y comportamientos que demuestran los trabajadores de una entidad al momento de interrelacionarse, de tal forma que los canales de comunicación favorezcan el crecimiento personal y profesional de todo el personal que trabaja en la organización.

La cultura comunicativa se construye a partir de La predisposición que muestran los trabajadores para procurar sostener un dialogo alturado, profesional dentro del margen del respeto, la tolerancia y la empatía entre todo el personal, sin distinciones, asegurando que el mensaje que se transmite en el proceso comunicativo sea enriquecedor y contribuya cimentar una cultura basada en el respeto mutuo.

El personal directivo debe implementar en toda la organización estrategias que permitan mejorar y asegurar la construcción de una cultura comunicativa que fortalezca los lazos afecticos entre todos los trabajadores, logrando de esta manera construir un espacio laboral cómodo y acogedor.

Compromiso institucional

El compromiso institucional viene a ser la capacidad que tiene el personal que labora en una organización para hacer suyo la misión, la visión y los objetivos estratégicos de la institución.

El compromiso institucional se refleja en el nivel de responsabilidad que asume el trabajador cuando realiza la tarea encomendada, por lo que destina todos sus esfuerzos y potencialidades en entregar un producto o un servicio de calidad, sin que de por medio existe condicionamiento o interés alguno.

El compromiso institucional hace que el personal que labora en la organización se identifique con las necesidades y dificultades que tiene la organización, por lo que hace su mejor esfuerzo para contribuir a mejorar o solucionar cualquier evento o situación que perjudica los intereses de la organización.

1.3.3 Calidad del servicio educativo

Lledo (2011) lo define como proceso sistemático que se refleja en la satisfacción que percibe el usuario respecto al logro de los aprendizajes, práctica de valores y el comportamiento que demuestran los estudiantes en base a la efectiva organización institucional, administrativa y pedagógica que desarrolla la institución

Muñoz (2014), da el siguiente postulado "Se habla de una educación de calidad, cuando este servicio educativo está dirigido a satisfacer las necesidades y aspiraciones del conjunto de los sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida; si, en este proceso se logran alcanzar exitosamente las metas, que en cada caso fueron trazadas; si es generada mediante procesos culturalmente pertinentes, aprovechando óptimamente los recursos necesarios para impartirla y asegurando que las oportunidades de recibirla –y los beneficios sociales y económicos derivados de la misma– se distribuyan en forma equitativa entre los diversos sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida."

Como podemos apreciar calidad del servicio educativo es la obtención de objetivos trazados, que se alcanzan a través de un proceso en el entorno de formación, por lo general, para alcanzar estas metas se requiere de acompañantes del proceso educacional, que en estructuras organizadas buscan alcanzar estas metas. Este tipo de estructuras es la que no poseen las instituciones y organizaciones en nuestro país, porque muchos de los educadores se enfrentan a diferentes desafíos y obstáculos, por lo que cumplen la tarea encomendada con muchos factores limitantes, tanto externos como internos, por lo que muchas veces es afectado el entusiasmo para que el servicio ofrecido sea de calidad.

Otros de los aspectos que están directamente relacionados con la calidad del servicio educativo, es la eficiencia y eficacia con los que se obtienen resultados óptimos, todos estos regulados por el manejo del factor humano e inmobiliario de parte de los directivos, el mismo que necesariamente se ve influenciado por que tan bien capacitados están los líderes de estas instituciones. Si es que la cabeza de una organización muestra falencias en las competencias necesarias en una institución educativa, los subordinados pueden muy probablemente verse afectado por esta, resultando esto en una baja calidad del servicio ofrecido.

Este autor, considera vital que la educación sea de calidad, porque de esta depende que los individuos que la reciben sean capaces de adaptarse y triunfar en los distintos ámbitos de la vida, para que esto sea posible, como parte del proceso educativo se deben de reforzar los valores y atributos morales requeridos en la sociedad actual.

Logro de aprendizajes

Palomino (2015) sostiene que es el nivel de interiorización y aprovechamiento de las capacidades, competencias y conocimientos que el alumno logra alcanzar en el proceso educativo, evidenciándose en valoraciones cuantitativas y cualitativas.

Los logros de aprendizaje tienen que ver con los niveles de aprehensión y desarrollo afectivo de los estudiantes, los mismos que a través de los procesos de asimilación, acomodación y equilibración logran alcanzar los objetivos curriculares previstos en los documentos oficiales.

Los logros de aprendizaje demandan un trabajo eficiente y efectivo de parte de los docentes, quienes a través de la organización, ejecución y evaluación de los procesos pedagógicos, logran desarrollar en los estudiantes capacidades que les permiten apropiarse de la información proporcionada por el docente.

Práctica de valores

Jiménez (2015) sostiene que la práctica de valores viene de la casa y se consolida en la escuela, por ello es importante que el maestro entienda valore el papel protagónico que le asiste en el desarrollo de la personalidad de sus estudiantes, porque como menciona el autor, el hogar debería ser el primer espacios en el que se promueva la práctica de valores, pero como sabemos en nuestra realidad, los padres de familia se han desentendido de esta responsabilidad, dejando a la escuela o al sistema educativo la tarea de formar y promover valores en sus hijos. La práctica de valores debe ser el propósito último del sistema educativo, porque la sociedad demanda la formación de ciudadanos con sentido crítico y cuyo proceder se sustente en criterios ético y morales, esta necesidad en estos tiempos se ha hecho una exigencia por todos los casos de corrupción que afronta nuestro país.

Los valores se transmiten de generación en generación, pero su práctica requiere del convencimiento consciente de las personas que comprenden que la felicidad en la vida es procurar el bienestar de las personas, por lo tanto, una forma de convivir bajo estos preceptos es a través de la práctica de valores, los mismos que aseguran el desarrollo de la persona, la familia y la sociedad en su conjunto.

Comportamientos

Peralta (2012) sostiene que el comportamiento viene a ser la forma de proceder que tienen las personas evidenciada en la forma de actuar o reaccionar frente a un hecho evidente.

Los comportamientos que presentan las personas dependen de su formación familiar, la misma que se hace extensiva y se consolida en el sistema educativo, por lo que los maestros deben conducirse dentro de los sistemas referenciales valorativos que tienen, lo que hace que los estudiantes puedan construir formas y maneras de comportarse en diferentes lugares.

El comportamiento define la personalidad, debido a que condiciona la forma de entender y comprender la realidad, que se manifiesta a través de la postura, la conducta o la forma de desenvolverse en un determinado espacio social, académico o laboral.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 General

¿Cómo la gestión del potencial humano se relaciona con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018?

1.4.2 Específicos

¿Cómo el sistema de incentivos se relaciona con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018?

¿Cómo la cultura comunicativa se relaciona con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018?

¿Cómo el compromiso institucional se relaciona con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018?

1.5 Justificación del estudio

El estudio es conveniente porque existen las facilidades para su realización, es decir las unidades de estudio tienen la predisposición para proporcionar información relevante sobre las variables de estudio.

El trabajo de investigación tiene relevancia social porque beneficia a toda la población circunscrita al área de estudio, en la medida de que mejorar las potencialidades del personal que labora en la institución debe ser

una prioridad esencial de todo el sistema educativo, porque permite que el trabajo en aula sea efectiva y eficaz.

La justificación práctica comprende el aporte que hace al trabajo a la solución del problema investigado, aportando y proporcionando información que debe permitir implementar estrategias para su abordaje y tratamiento didáctico.

La justificación teórica compromete la posibilidad de que los conocimientos surgidos gracias a la sistematización de la información recabada incrementan el cuerpo de conocimientos, y genera a su vez nuevas hipótesis de investigación.

Los instrumentos elaborados para medir las variables deben ser utilizados en futuras investigaciones.

1.6 Hipótesis

1.6.1 General

La gestión del potencial humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

1.6.2 Específicas

Existe relación significativa entre el sistema de incentivos y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

Existe relación significativa entre la cultura comunicativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

Existe relación significativa entre el compromiso institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 General

Analizar la relación entre la gestión del potencial humano y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

1.7.2 Especificas

Determinar la relación entre el sistema de incentivos y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

Determinar la relación entre la cultura comunicativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

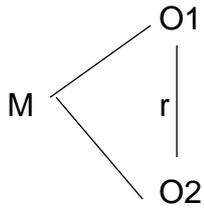
Determinar la relación entre el compromiso institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Albújar (2016) lo define como los procedimientos y estrategias convenientemente organizados que hace posible la ejecución de la investigación, asegurando de esta manera el logro de los objetivos previstos.

Esquema:



M, es la muestra

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Variables

Variable 1: Gestión del potencial humano

Variable 2: Calidad del servicio educativo

2.2.2. Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DEL POTENCIAL HUMANO	Conjunto de estrategias diseñadas para efectivizar el empleo del capital humano con la intención de asegura el logro de los objetivos organizaciones a través de la creación de sistemas de incentivos, cultura comunicativa y compromiso por parte del trabajador respecto a su institución. (Bautista, 2014)	Esta variable se operacionalizará mediante la aplicación de un cuestionario de opinión que considera las dimensiones y los indicadores	Sistema de incentivos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitaciones ✓ Bienestar familiar ✓ Reconocimiento 	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Cultura comunicativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valores ✓ Creencias ✓ Comportamientos 	
			Compromiso institucional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación ✓ Pertenencia ✓ Identificación 	
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Proceso sistemático que se refleja en la satisfacción que percibe el usuario respecto al logro de los aprendizajes, práctica de valores y el comportamiento que demuestran los estudiantes en base a la efectiva organización institucional, administrativa y pedagógica que desarrolla la institución. (Lledo, 2011)	La calidad del servicio educativo se refleja en el nivel de satisfacción que percibe el usuario al recibir el servicio por parte de la entidad, la misma que será medido a través de la aplicación de cuestionario que contiene ítems para las dimensiones y los indicadores	Logro de aprendizajes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cognitivo ✓ Procedimental ✓ Afectivo 	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Práctica de valores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsabilidad ✓ Honradez ✓ Honestidad 	
			Comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Habilidades comunicativas ✓ Conducta ✓ Interrelaciones interpersonales 	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población muestral

(Bardales, 2016) Lo define como el conjunto de eventos, fenómeno e individuos que conforman un espacio físico cuyas características permiten que sean accesibles para el recojo de la información, por lo que no considera tomar muestras de estudio.

Para el caso de nuestra investigación ha sido distribuida de la siguiente manera:

Tabla 1

Población de estudio

Personal	fi	f%
Docentes	27	90.0
Administrativo	3	10.0
Total	30	100.0

Fuente: Cuadro de Asignación de Personal
Elaboración: Propia

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

2.4.1. Técnicas

Caballero (2014) Lo define como procedimientos y actividades sistemáticamente organizados que aseguran que el recojo de la información para el propósito de la investigación sea sustancial y relevante.

La técnica empleada para el recojo de información ha sido la encuesta, la misma que demandó para su elaboración la coherencia entre el objetivo y los propósitos de la investigación.

2.4.2. Instrumentos

Carrasco (2012) Lo define como los recursos tangibles o los medios físicos que permiten registrar aquellos atributos evidenciados en la técnica.

El instrumento elaborado y evaluado bajo los criterios de validez y confiabilidad ha sido el cuestionario que para su construcción ha asegurado la coherencia entre dimensiones e indicadores.

2.4.3. Validez

(Carrillo, 2014) Sostiene que es la propiedad que necesariamente todo instrumento debe garantizar que le permite cumplir sus objetivos para el cual fue elaborado.

La validez de los cuestionarios elaborados fue posible gracias al uso del método ítem total y través del cálculo de la R de Pearson que para todos los ítems registro valores superiores a 0,21

2.4.4. Confiabilidad

Gonzales (2015) Sostiene que la facilidad que el instrumento tiene para registrar resultados similares en varias aplicaciones viene a ser la confiabilidad, por lo que, en el caso de los instrumentos elaborados, fue posible gracias al cálculo del Alpha de Cronbach, que ha registrado valores superiores a 0,81.

El Aplha de Cronbach para el caso del cuestionario que mide la variable gestión del potencial humano es 0,878; mientras que para el cuestionario que mide la variable calidad del servicio educativo es 0,835.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los métodos utilizados en la sistematización de los resultados vienen a ser de dos tipos teóricos y procedimentales, en el caso del primero de ellos se han utilizados los procesos que comprometen los métodos del análisis y a síntesis, así como la inducción y la deducción.

Para el caso del segundo, se han utilizado herramientas y técnicas estadísticas de tal forma que se han elaborado tablas y se han calculado estadígrafos descriptivos e inferenciales.

Para sistematizar toda la información se ha requerido el uso del software estadístico SPSS V22, gracias a la cual se ha podido ingresar y registrar los datos a partir del cual se han sistematizado todos los procesos estadísticos.

2.6. Aspectos éticos

Se solicitó la autorización a la dirección de la institución para poder desarrollar todo el trabajo de investigación.

La propiedad intelectual de los autores citados ha sido preservada y garantizada a través del registro formal considerada en las referencias bibliográficas.

La plataforma Turnitin ha permitido asegurar la originalidad del informe final de tesis

III. RESULTADOS

3.1. A nivel descriptivo

Tabla 2

Distribución de datos según contraste entre gestión del potencial humano y la calidad del servicio educativo

Valores			Calidad del servicio educativo				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Gestión del potencial humano	Deficiente	Frecuencia	3	1	0	0	4
		Porcentaje	10,0%	3,3%	0,0%	0,0%	13,3%
	Regular	Frecuencia	2	8	2	0	12
		Porcentaje	6,7%	26,7%	6,7%	0,0%	40,0%
	Bueno	Frecuencia	0	4	7	0	11
		Porcentaje	0,0%	13,3%	23,3%	0,0%	36,7%
	Excelente	Frecuencia	0	0	0	2	3
		Porcentaje	0,0%	0,0%	0,0%	4,4%	10,0%
Total		Frecuencia	5	14	9	2	30
		Porcentaje	16,7%	46,7%	30,0%	6,7%	100,0%

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla 2 nos permite observar que 40,0% (12) de encuestados considera que la gestión del potencial humano es regular y 13,3% (4) sostiene que es deficiente.

Sobre la variable calidad del servicio educativo podemos observar que el 46,7% (14) sostienen que es regular y el 16,7% (5) manifiestan que es deficiente.

El 26,7% (8) de los docentes sostienen que tanto la gestión del potencial humano como la calidad del servicio educativo es regular.

Tabla 3

Distribución de datos según contraste entre sistema de incentivos y la calidad del servicio educativo

Valores		Calidad del servicio educativo				Total	
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente		
Sistema de incentivos	Deficiente	Frecuencia	2	1	0	0	3
		Porcentaje	6,7%	3,3%	0,0%	0,0%	10,0%
Regular		Frecuencia	3	9	2	0	14
		Porcentaje	10,0%	30,0%	6,7%	0,0%	46,7%
Bueno		Frecuencia	0	3	6	2	11
		Porcentaje	0,0%	10,0%	20,0%	6,7%	36,7%
Excelente		Frecuencia	0	1	1	0	2
		Porcentaje	0,0%	3,3%	3,3%	0,0%	6,7%
Total		Frecuencia	5	14	9	2	30
		Porcentaje	16,7%	46,7%	30,0%	6,7%	100,0%

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla 3 nos permite observar que 46,7% (14) de encuestados considera que el sistema de incentivos es regular y 10,0% (3) sostiene que es deficiente.

Sobre la variable calidad del servicio educativo podemos observar que el 46,7% (14) sostienen que es regular y el 16,7% (5) manifiestan que es deficiente.

El 30,0% (9) de los docentes sostienen que tanto el sistema de incentivos como la calidad del servicio educativo es regular.

Tabla 4

Distribución de datos según contraste entre la cultura comunicativa y la calidad del servicio educativo

Variables			Calidad del servicio educativo				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Cultura comunicativa	Deficiente	Frecuencia	2	1	0	0	3
		Porcentaje	6,7%	3,3%	0,0%	2,2%	10,0%
	Regular	Frecuencia	3	9	1	0	13
		Porcentaje	10,0%	30,0%	3,3%	0,0%	43,3%
	Bueno	Frecuencia	0	4	7	0	11
		Porcentaje	0,0%	13,3%	23,3%	0,0%	36,7%
	Excelente	Frecuencia	0	0	1	2	3
		Porcentaje	0,0%	0,0%	3,3%	6,7%	10%
Total	Frecuencia	5	14	9	2	30	
	Porcentaje	16,7%	46,7%	30,0%	6,7%	100,0%	

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla 4 nos permite observar que 43,3% (13) de encuestados considera que la cultura comunicativa es regular y 10,0% (3) sostiene que es deficiente.

Sobre la variable calidad del servicio educativo podemos observar que el 46,7% (14) sostienen que es regular y el 16,7% (5) manifiestan que es deficiente.

El 30,0% (9) de los docentes sostienen que tanto la cultura comunicativa como la calidad del servicio educativo es regular.

Tabla 5

Distribución de datos según contraste entre el compromiso institucional y la calidad del servicio educativo.

Variables			Calidad del servicio educativo				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Compromiso institucional	Deficiente	Frecuencia	3	0	0	0	3
		Porcentaje	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	Regular	Frecuencia	1	10	3	0	14
		Porcentaje	3,3%	33,3%	10,0%	0,0%	46,7%
	Bueno	Frecuencia	1	4	3	0	8
		Porcentaje	3,3%	13,3%	10,0%	0,0%	26,7%
	Excelente	Frecuencia	0	0	3	2	5
		Porcentaje	0,0%	0,0%	10,0%	6,7%	16,7%
	Total	Frecuencia	5	14	9	2	30
		Porcentaje	16,7%	46,7%	30,0%	6,7%	100,0%

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla 5 nos permite observar que 46,7% (14) de encuestados considera que el compromiso institucional es regular y 10,0% (3) sostiene que es deficiente.

Sobre la variable calidad del servicio educativo podemos observar que el 46,7% (14) sostienen que es regular y el 16,7% (5) manifiestan que es deficiente.

El 33,3% (10) de los docentes sostienen que tanto el compromiso institucional como la calidad del servicio educativo es regular.

3.2. A nivel inferencial

Tabla 6

Distribución de datos según resultado de la prueba de normalidad

Variables y dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de incentivos	,858	30	,000
Cultura comunicativa	,870	30	,000
Compromiso institucional	,861	30	,000
Gestión del potencial humano	,878	30	,000
Calidad del servicio educativo	,869	30	,000

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

Los datos no configuran distribución normal.

$p_valor=0,000$

Objetivo de la investigación: relación

Escala de medición de las variables y las dimensiones: ordinal

Tamaño de la muestra: 30 unidades

Decisión:

Tau_b de Kendall

3.2.1. Comprobación de hipótesis

3.2.1.1. Para la hipótesis general

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación significativa entre la gestión del potencial humano y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación significativa entre la gestión del potencial humano y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

Tabla 7

Resultado del contraste entre gestión del potencial humano y la calidad del servicio educativo.

Valores			Gestión del potencial humano	Calidad del servicio educativo
Tau_b de Kendall	Gestión del potencial humano	Coeficiente de correlación	1,000	,631*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Calidad del servicio educativo	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,823*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

La tabla 7 registra que el valor de tau_b = 0,631, por lo tanto, la relación entre la variable es directa y fuerte. El p-valor=0,000 que es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ por lo que se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

3.2.1.2. Para la hipótesis específica 1

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación significativa entre el sistema de incentivos y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación significativa entre el sistema de incentivos y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

Tabla 8

Resultados del contraste entre sistema de incentivos y la calidad del servicio educativo.

Valores		Sistema de incentivos	Calidad del servicio educativo	
Tau_b de Kendall	Sistema de incentivos	Coeficiente de correlación	1,000	,567*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Calidad del servicio educativo	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,567*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

La tabla 8 registra que el valor de tau_b = 0,567 por tanto la relación es directa y moderada. El p-valor=0,000 que es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, por lo que se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

3.2.1.3. Para la hipótesis específica 2

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación significativa entre la cultura comunicativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación significativa entre la cultura comunicativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

Tabla 9

Resultados del contraste entre la cultura comunicativa y la calidad del servicio educativo.

Valores		Cultura comunicativa	Calidad del servicio educativo	
Tau_b de Kendall	Cultura comunicativa	Coeficiente de correlación	1,000	,715*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Calidad del servicio educativo	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,715*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

La tabla 9 registra que el valor de tau_b = 0,715, por lo tanto la relación entre las variables es directa y fuerte. El p-valor=0,000 que es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ por lo que se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

3.2.1.4. Para la hipótesis específica 3

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación significativa entre el compromiso institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación significativa entre el compromiso institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

Tabla 10

Resultados del contraste entre compromiso institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

Valores		Compromiso institucional	Calidad del servicio educativo	
Tau_b de Kendall	Compromiso institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,597*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Calidad del servicio educativo	Compromiso institucional	Coeficiente de correlación	,597*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

La tabla 10 registra que el valor de tau_b = 0,597 por lo tanto la relación entre las variables es directa y moderada. El p-valor=0,000 que es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ por lo que se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

La tabla 2 nos permite observar que 40,0% (12) de encuestados considera que la gestión del potencial humano es regular y 13,3% (4) sostiene que es deficiente. Sobre la variable calidad del servicio educativo podemos observar que el 46,7% (14) sostienen que es regular y el 16,7% (5) manifiestan que es deficiente. El 26,7% (8) de los docentes sostienen que tanto la gestión del potencial humano como la calidad del servicio educativo es regular, confirmando los resultados obtenidos por Felisa (2011) quien en su tesis titulado: "La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral". Sustentada en la Universidad de Valencia, facultad de psicología, Valencia – España, afirma que, las prácticas de recursos humanos orientadas al compromiso y basadas en la mejora de la gestión de capacidades profesionales, como la gestión del potencial humano, se relacionan de manera positiva con el desempeño de los empleados a través de las percepciones y expectativas de los propios empleados.

La tabla 3 nos permite observar que 46,7% (14) de encuestados considera que el sistema de incentivos es regular y 10,0% (3) sostiene que es deficiente. Sobre la variable calidad del servicio educativo podemos observar que el 46,7% (14) sostienen que es regular y el 16,7% (5) manifiestan que es deficiente. El 30,0% (9) de los docentes sostienen que tanto el sistema de incentivos como la calidad del servicio educativo es regular, confirmando los resultados obtenidos por Myers (2017) quien afirma que, el logro de aprendizajes; oportunidades para los docentes y trabajadores para expresar ideas y propuestas sobre la institución; habilidades comunicativas asertivas. La investigación fue tomada en cuenta para mejorar la manera en la que fue tratada la variable calidad del servicio educativo.

La tabla 4 nos permite observar que 43,3% (13) de encuestados considera que la cultura comunicativa es regular y 10,0% (3) sostiene que es deficiente. Sobre la variable calidad del servicio educativo podemos observar que el 46,7% (14) sostienen que es regular y el 16,7% (5) manifiestan que es deficiente. El 30,0% (9) de los docentes sostienen que tanto la cultura comunicativa como la calidad del servicio educativo es regular, confirmando los resultados obtenidos por Córnick (2014) quien en su tesis afirma que, los estudiantes aprenden a partir de situaciones con una gran significancia, con intervención directa y mediadora de sus docentes, esto, a partir de los principios del constructivismo, de las

inteligencias múltiples y de los diferentes estilos cognitivos. En otras palabras, aprendiendo a aprender, esto sumado a un conjunto de estrategias de enseñanza para el docente del nivel infantil, en forma de capacitaciones continuas para mejorar en gran medida la calidad de la enseñanza en instituciones de educación básica.

La tabla 5 nos permite observar que 46,7% (14) de encuestados considera que el compromiso institucional es regular y 10,0% (3) sostiene que es deficiente. Sobre la variable calidad del servicio educativo podemos observar que el 46,7% (14) sostienen que es regular y el 16,7% (5) manifiestan que es deficiente. El 33,3% (10) de los docentes sostienen que tanto el compromiso institucional como la calidad del servicio educativo es regular, confirmando los resultados obtenidos Beryi (2017) quien en su sostiene que, la institución educativa no promueve eventos de capacitación para el personal docente lo que perjudica notablemente el desarrollo potencial de los trabajadores. A partir de este estudio se recomendó a la institución priorizar a través de los órganos competentes, la instauración de políticas que contribuyan al entrenamiento de los docentes, para de esta manera mejorar los niveles de liderazgo y por consiguiente, mejorar el rendimiento y la calidad de enseñanza en la institución educativa.

V. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre la gestión del potencial humano y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018. (Tau_b=0,631; p_valor=0,000< α (0,05) (tabla 7)
2. Existe relación significativa entre el sistema de incentivos y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018. (Tau_b=0,567; p_valor=0,000< α (0,05) (tabla 8)
3. Existe relación significativa entre la cultura comunicativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018. (Tau_b=0,715; p_valor=0,000< α (0,05) (tabla 9)
4. Existe relación significativa entre el compromiso institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018. (Tau_b=0,597; p_valor=0,000< α (0,05) (tabla 10)

VI. RECOMENDACIONES

1. El director de la institución educativa tomada como área de estudio debe procurar organizar eventos de capacitación que permita generar espacios para el dialogo sobre las ventajas que ofrece desarrollar el potencial humano a fin de que el desempeño docente y la calidad del servicio educativo sea eficiente.
2. Los docentes de la institución educativa tomada como área de estudio deben propiciar y gestionar la realización de reuniones de trabajo a fin de socializar iniciativas y experiencias que hagan posible que en la institución educativa se implemente un sistema de incentivos para mejorar el desarrollo del potencial humano.
3. Es una necesidad que más investigadores tanto de la mención de Gestión en Administración de la Educación, cómo colegas en general, sigan desarrollando investigaciones relacionadas con la gestión del potencial humano y la calidad del servicio educativo, con la intención de mejorar la gestión que se realiza en las instituciones, y así mejorar el nivel educativo, en toda nuestra región.

VII. REFERENCIAS

- Arias, Á. (2014). *Principios básicos para el buen funcionamiento de una institución pública*. México: Lumbreras.
- Ballesteros, V. (2016). *Metodología jurídica en la investigación científica*. Lima: Horizonte.
- Bardales, J. (2016). *Métodos y técnicas en la investigación social*. Lima: Horizonte.
- Bautista, J. (2014). *Psicología educativa peruana*. Lima: San Marcos.
- Bendezú, L. (2015). *Potencialidad humana y sus aplicaciones en el mejoramiento de la eficiencia y rendimiento universitario*. Cusco: UNSAAC.
- Beryi, M. (2017). *Gestión del potencial humano y liderazgo pedagógico de la institución educativa Nuestra Señora de Montserrat*. Lima: UCV.
- Caballero, J. (2014). *Elaboración de proyectos e informes de investigación*. Lima: EDCA.
- Carrasco, I. (2013). *Calidad educativa y su importancia en la revolución social peruana*. Lima: UCV.
- Carrillo, F. (2014). *La tesis y el trabajo de investigación universitaria*. Lima: Horizonte.
- Caso, A. (2013). *Sistema de incentivos a la producción*. Madrid: Fundación Confemental.
- Cela, R. (2012). *Definiciones actualizadas referidas a la educación y pedagogía*. Quito: Santillana.
- Chiavenato, I. (2016). *Gestión del talento humano*. Lima: San Marcos.
- Clark, N. (2008). *Currículo del hogar y aprendizajes educativos*. Santiago: Revista de psicología de la Universidad de Chile 7.

- Corimayhua, L. (2017). *Relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima*. Lima - Perú: UNMSM.
- Córmack, F. (2014). *Estrategias de aprendizaje y de enseñanza en la educación básica*. Caracas - Venezuela: Universidad Católica Santa Rosa.
- Dávila, J. (2012). *Valores corporativos y gestión competitiva (Primera ed.)*. (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos. Lima: (Primera ed.). (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos.
- Felisa, T. M. (2011). *La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral*. Valencia - España: Universidad de Valencia.
- Fernandez, N. (2014). *Valorando a los valores*. Cusco: Universidad Nacional San Antonio de Abad del Cusco .
- Froemel, J. (2011). *Conferencia sobre educación pública - UNESCO, precisa factores de rendimiento escolar*. Callao: El mercurio.
- García, A. M. (2014). *Psicología del aprendizaje*. Lima - Perú: San Marcos.
- Graells, S. (2013). *El arte de cerciorarse de la calidad*. La Paz: Editorial Madepa.
- Guerrero, G. M. (2014). *Gestión del talento humano y cultura organizacional en educación básica primaria*. Trujillo - Perú: UNT.
- Guil, R. (2015). *Bussines management*. Monterrey . México: Lumbreras.
- Gutierrez, R. (2009). *Correcta gestión del material humano*. Lima: San Marcos.
- Jiménez, J. (2015). *Práctica de valores y desarrollo de la personalidad*. Lima: Mantaro.
- Lledo, A. (2011). *El talento humano y su correcto manejo*. Buenos Aires: Editorial Planeta.
- Mendoza, S. (2014). *Gestión del talento y potencial humano*. Lima: San Marcos.

- Meyers, B. (2014). *Estudio de tiempos y movimientos para mejorar el rendimiento*. México: Pearson Education.
- MINEDU. (2012). *Pruebas de rendimiento escolar primario*. Lima: MINEDU.
- Miranda, J. (2014). *Mejorando la comunicación institucional*. México: Siruela.
- Mora, V. (2012). *Nuevas herramientas estratégicas para mejorar las empresas*. Madrid: Planeta.
- Muñoz, J. C. (2014). *¿Cómo lograr una educación sostenible y de calidad en el Perú?* Lima: Santillana.
- Myers, J. (2017). *Evaluación de la calidad educacional*. D.F - México: Universidad de Monterrey.
- Navarro, A. (2013). *Preguntas frecuentes sobre el proceso de aprendizaje*. Lima: San Marcos.
- Núñez, L. (2013). *Metas del aprendizaje nacional*. Montevideo: Biblioteca Nacional de Uruguay.
- Orozco, J. (2009). *¿Calidad de la educación, o educación de la calidad?* Madrid : Revista iberoamericana de educación N°51.
- Ortiz, R. (2010). *Desempeño laboral y sus variantes*. Lima: San Marcos.
- Pacheco, W. (2014). *La importancia de los valores corporativos*. Lima: Santillan.
- Palomino, F. (2015). *Logros de aprendizaje y el desarrollo cognitivo*. Lima: San Marcos.
- Peralta, Y. (2012). *Comportamiento de niños y adolescentes*. Santiago: Universidad de Chile.
- Ruiz, C. (2014). *"La formación continua y la calidad del servicio del talento humano administrativo Politécnica de la Universidad Estatal del Carchi"*. Quito - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

- Rutherford, K. S. (2013). *La importancia de los incentivos*. Londres - Inglaterra: Oxford summary.
- Salomón, G. (2013). *Incentivos laborales: Compromiso empresarial, las siete reglas básicas*. Sevilla: Andalucía.
- Santillan, M. (2013). *Problemas en la educación nacional*. Monterrey: Ediciones Cervantes.
- Thevenet, M. (2014). *Auditoria de la cultura empresarial* (Primera ed.). Madrid: Paidós.
- Valverde, F. (2015). *Importancia de la cultura comunicativa*. Barcelona: Universidad de Cataluña.
- Vásquez, F. (2008). *"La importancia de la gestión del potencial humano"*. Madrid, España: Andalucía.
- Wegner, E. (2013). *Communities of practice: Learning, meaning and identify*. Estocolmo - Suecia: ISBN 978-0-934-61326-2.
- Zavaleta, M. (2015). *Identidad institucional y liderazgo estratégico* (Primera ed.). Lima: San Marcos.

ANEXOS

ANEXO 1: ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Gestión del potencial humano y calidad del servicio educativo en la institución educativa de Millpo-Vinchos 2018.

2. AUTOR

Br. MORALES CONTRERAS, Pantaleón

Br. RIVERA MAYMA, Guillermo Félix

3. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre la gestión de potencial humano y la calidad del servicio educativo en la institución educativa de Millpo-Vinchos en el 2018, para lo cual considero los lineamientos metodológicos del enfoque cuantitativo y el diseño descriptivo correlacional transversal. La población y muestra de estudio estuvo conformada por 30 docentes que laboran en la institución educativa pública “Germán Caro Ríos” de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018. La técnica que se utilizó para recoger la información requerida, fue la encuesta, y el instrumento que posibilitó el registro de datos fue el cuestionario para ambas variables. El procesamiento, análisis e interpretación de los datos demandó el uso de técnicas y elementos estadísticos, tales como tablas y el cálculo de estadígrafos de correlación. Los resultados afirman que un 26,7% de trabajadores consideran que la gestión del potencial humano y la calidad del servicio educativo son regulares, y que existe relación entre la gestión del potencial humano se relaciona y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018, en la medida que el valor de $\tau_b = 0,631$, lo que significa que la relación entre las variables es directa y fuerte, mientras que al ser el $p\text{-valor}=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.

4. PALABRAS CLAVE

Gestión de potencial humano / Calidad del servicio educativo.

5. ABSTRACT

The present investigation has as main objective, analyze the relationship between human potential management, and quality of educational service in Millpo-Vinchos school in 2018, for which it considered the methodological guidelines of the quantitative

approach and cross-sectional descriptive, descriptive design. The study population consisted of 30 professionals working in the study area and the sample considered an equal number of study units. The technique used in the collection of information was the survey and the instrument that made it possible to record data was the questionnaire for both variables. The processing, analysis and interpretation of the data demanded the use of statistical techniques and elements, such as tables and the calculation of correlation statisticians. The results affirm that 26,7% of the workers consider that both the human potential management, and quality of educational service are regular; while the conclusions show that there is a moderate direct relationship between the institutional identity and the corporate culture, as the value of $t_{\text{aub}} = 0.631$, while being the $p\text{-value} = 0.00$ the alternative hypothesis has been assumed and the null hypothesis has been rejected, with a level of significance of 5% and a confidence interval of 95%

6. KEYWORDS

Human potential management / quality of educational service.

7. INTRODUCCIÓN

La gestión pública en nuestro país adolece de múltiples problemas, tales como la burocracia, la lentitud del servicio y el maltrato que sufren a diario los usuarios, por lo que existe una gran necesidad de aceptación, lo cual conlleva a una excesiva docilidad de la mayoría de profesionales, aumentando esto el problema con respecto a la dependencia de aceptación de directivos de las instituciones, los cuales no siempre están debidamente capacitados.

En la Institución Educativa Pública Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos, se observan los siguientes problemas:

No existen estrategias o políticas institucionales que promuevan el desarrollo de las potencialidades profesionales de los docentes, por lo que en la mayoría de los casos, los maestros no tienen predisposición para seguir estudios de actualización o perfeccionamiento.

No existe una política de incentivos promovido por la parte directiva que permita mejorar los niveles de identificación y compromiso por parte de los maestros.

La calidad del servicio no satisface las expectativas de los estudiantes ni de los padres de familia, debido a que no se sistematizan todos los procesos a nivel pedagógico y administrativo.

Esperamos que los resultados que se obtengan de la presente investigación, nos permitan resolver estas interrogantes, del problema general y específicos a su vez,

sea un referente para otras instituciones educativas que manifiesten problemas similares, logrando de esta forma encontrar una solución y conseguir una buena calidad del servicio educativa ofrecida a los estudiantes que tanto apreciamos.

El panorama descrito hizo posible desarrollar el trabajo de investigación cuyo informe final presentamos, el mismo que consideró como objetivo general, analizar la relación entre la gestión del potencial humano y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

Para la elaboración del trabajo de investigación indagamos y recurrimos a los trabajos previos de otros autores tales como:

Felisa (2011) presento a una universidad de España el trabajo de investigación titulado: “La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral”. Sustentada en la Universidad de Valencia, facultad de psicología, Valencia – España. Trabajo de corte relacional que consideró a 50 profesionales como muestra de estudio. La técnica y el instrumento que ha permitido registrar los datos fueron la encuesta y el cuestionario. Las conclusiones señalan que, en la mayoría de las organizaciones no se gestiona el desarrollo del potencial humano lo que genera que muchos de los trabajadores hayan sido superados por la apatía y el desánimo, perjudicando la calidad de su trabajo.

En México un estudio realizado por Myers et al. (2017), titulado: Evaluación de la calidad educacional, estudio que tuvo como objetivo efectuar un proceso de evaluación de la calidad educacional. La muestra estuvo conformada por 48 profesionales, mientras que el recojo de la información demandó el uso de la encuesta y el cuestionario. Los resultados que se obtuvieron, dieron lugar a las siguientes conclusiones, en aquellos centros donde había dificultades, se trabajaba a un nivel medio-bajo los siguientes aspectos: Logro de aprendizajes; oportunidades para los docentes y trabajadores para expresar ideas y propuestas sobre la institución; habilidades comunicativas asertivas. La investigación fue tomada en cuenta para mejorar la manera en la que fue tratada la variable calidad del servicio educativo.

El sustento teórico se basa a los diferentes autores que investigaron el tema tratado en la investigación y contiene fundamentos teóricos relacionados al problema y las variables del estudio de investigación.

Bautista (2014) lo define la gestión del potencial humano como el conjunto de estrategias diseñadas para efectivizar el empleo del capital humano con la intención de asegura el logro de los objetivos organizaciones a través de la creación de sistemas de incentivos, cultura comunicativa y compromiso por parte del trabajador respecto a su institución

Gutierrez (2009), señaló que la gestión del potencial humano refiere a “una función de la organización relacionada con la provisión, el entrenamiento, el desarrollo, la motivación y el mantenimiento de los trabajadores” (p. 34).

La gestión del potencial humano se ve reforzada por múltiples factores, y a su vez es una parte fundamental de la composición saludable de una institución, por ende, es un pilar en la composición de cualquier tipo de organización.

Mora (2012). Enfatiza que una gran herramienta estratégica es la gestión del potencial humano, esta es una capacidad imprescindible para afrontar los retos de esta época, marcada por la competencia y la búsqueda de mejorar competencias para desarrollar las habilidades profesionales, de tal forma que se pueda garantizar un trabajo eficiente y efectivo.

Según Fernández (2014), la gestión del potencial humano: “Es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes”.

De lo señalado por el autor mencionado, debemos manifestar que efectivamente la gestión del potencial humano es demasiado sensible y alterable, lo cual implica que varía en un sinnúmero de casos, pero esto no implica que exista algún tipo de organización que no se nutra y beneficie de un correcto empleo de mecanismos de distinto tipo para mejorar la gestión del potencial humano.

Mendoza (2014) indica que: “Los principales procesos para lograr una correcta gestión del talento humano son las siguientes: (a) Admisión de personas: es el reclutamiento y selección de personal, el cual debe de estar basado en capacidades y competencias relacionadas a un buen uso de la inter-personalidad y la aplicación de valores; (b) aplicación de personas: que engloba la división de cargos y salarios; (c) compensación de las personas: es la división de beneficios sociales; (d) desarrollo de personas: es la constante capacitación ya que desarrolla la intelectualidad de las personas; (e) mantenimiento de personas: es cómo retener a las personas dentro de una organización; (f) evaluación de personas: son procesos empleados para acompañar y controlar las acciones de los empleadores, incluye base de datos y sistemas de información gerenciales”.

Lledo (2011) lo define la calidad del servicio educativo como proceso sistemático que se refleja en la satisfacción que percibe el usuario respecto al logro de los aprendizajes, práctica de valores y el comportamiento que demuestran los estudiantes

en base a la efectiva organización institucional, administrativa y pedagógica que desarrolla la institución

Muñoz (2014), da el siguiente postulado "Se habla de una educación de calidad, cuando este servicio educativo está dirigido a satisfacer las necesidades y aspiraciones del conjunto de los sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida; si, en este proceso se logran alcanzar exitosamente las metas, que en cada caso fueron trazadas; si es generada mediante procesos culturalmente pertinentes, aprovechando óptimamente los recursos necesarios para impartirla y asegurando que las oportunidades de recibirla –y los beneficios sociales y económicos derivados de la misma– se distribuyan en forma equitativa entre los diversos sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida."

Como podemos apreciar calidad del servicio educativo es la obtención de objetivos trazados, que se alcanzan a través de un proceso en el entorno de formación, por lo general, para alcanzar estas metas se requiere de acompañantes del proceso educacional, que en estructuras organizadas buscan alcanzar estas metas. Este tipo de estructuras es la que no poseen las instituciones y organizaciones en nuestro país, porque muchos de los educadores se enfrentan a diferentes desafíos y obstáculos, por lo que cumplen la tarea encomendada con muchos factores limitantes, tanto externos como internos, por lo que muchas veces es afectado el entusiasmo para que el servicio ofrecido sea de calidad.

Otros de los aspectos que están directamente relacionados con la calidad del servicio educativo, es la eficiencia y eficacia con los que se obtienen resultados óptimos, todos estos regulados por el manejo del factor humano e inmobiliario de parte de los directivos, el mismo que necesariamente se ve influenciado por que tan bien capacitados están los líderes de estas instituciones. Si es que la cabeza de una organización muestra falencias en las competencias necesarias en una institución educativa, los subordinados pueden muy probablemente verse afectado por esta, resultando esto en una baja calidad del servicio ofrecido.

En este trabajo de investigación planteamos una explicación tentativa o una respuesta anticipada el hipótesis general: la gestión del potencial humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018 y el objetivo general es analizar la relación entre la gestión del potencial humano y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018. Lo cual es el resultado deseable que se quiere alcanzar con el estudio de investigación.

8. METODOLOGÍA

El estudio consideró los lineamientos metodológicos del enfoque cuantitativo y el diseño descriptivo correlacional transversal. La población y muestra de estudio estuvo conformada por 30 docentes que laboran en la institución educativa pública “Germán Caro Ríos” de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018. La técnica que se utilizó para recoger la información requerida, fue la encuesta, y el instrumento que posibilitó el registro de datos fue el cuestionario para ambas variables. El procesamiento, análisis e interpretación de los datos demandó el uso de técnicas y elementos estadísticos, tales como tablas y el cálculo de estadígrafos de correlación.

RESULTADOS

Tabla 2

Distribución de datos según contraste entre gestión del potencial humano y la calidad del servicio educativo

	Valores		Calidad del servicio educativo				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Gestión del potencial humano	Deficiente	Frecuencia	3	1	0	0	4
		Porcentaje	10,0%	3,3%	0,0%	0,0%	13,3%
	Regular	Frecuencia	2	8	2	0	12
		Porcentaje	6,7%	26,7%	6,7%	0,0%	40,0%
	Bueno	Frecuencia	0	4	7	0	11
		Porcentaje	0,0%	13,3%	23,3%	0,0%	36,7%
	Excelente	Frecuencia	0	0	0	2	3
		Porcentaje	0,0%	0,0%	0,0%	4,4%	10,0%
Total		Frecuencia	5	14	9	2	30
		Porcentaje	16,7%	46,7%	30,0%	6,7%	100,0%

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla 2 nos permite observar que 40,0% (12) de encuestados considera que la gestión del potencial humano es regular y 13,3% (4) sostiene que es deficiente.

Sobre la variable calidad del servicio educativo podemos observar que el 46,7% (14) sostienen que es regular y el 16,7% (5) manifiestan que es deficiente.

El 26,7% (8) de los docentes sostienen que tanto la gestión del potencial humano como la calidad del servicio educativo es regular.

Tabla 3

Distribución de datos según contraste entre sistema de incentivos y la calidad del servicio educativo

Valores		Calidad del servicio educativo				Total	
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente		
Sistema de incentivos	Deficiente	Frecuencia	2	1	0	0	3
		Porcentaje	6,7%	3,3%	0,0%	0,0%	10,0%
	Regular	Frecuencia	3	9	2	0	14
		Porcentaje	10,0%	30,0%	6,7%	0,0%	46,7%
	Bueno	Frecuencia	0	3	6	2	11
		Porcentaje	0,0%	10,0%	20,0%	6,7%	36,7%
	Excelente	Frecuencia	0	1	1	0	2
		Porcentaje	0,0%	3,3%	3,3%	0,0%	6,7%
Total	Frecuencia	5	14	9	2	30	
	Porcentaje	16,7%	46,7%	30,0%	6,7%	100,0%	

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla 3 nos permite observar que 46,7% (14) de encuestados considera que el sistema de incentivos es regular y 10,0% (3) sostiene que es deficiente.

Sobre la variable calidad del servicio educativo podemos observar que el 46,7% (14) sostienen que es regular y el 16,7% (5) manifiestan que es deficiente.

El 30,0% (9) de los docentes sostienen que tanto el sistema de incentivos como la calidad del servicio educativo es regular.

Tabla 4

Distribución de datos según contraste entre la cultura comunicativa y la calidad del servicio educativo

Variables		Calidad del servicio educativo				Total	
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente		
Cultura comunicativa	Deficiente	Frecuencia	2	1	0	0	3
		Porcentaje	6,7%	3,3%	0,0%	2,2%	10,0%
	Regular	Frecuencia	3	9	1	0	13
		Porcentaje	10,0%	30,0%	3,3%	0,0%	43,3%
	Bueno	Frecuencia	0	4	7	0	11
		Porcentaje	0,0%	13,3%	23,3%	0,0%	36,7%
	Excelente	Frecuencia	0	0	1	2	3
		Porcentaje	0,0%	0,0%	3,3%	6,7%	10%
Total	Frecuencia	5	14	9	2	30	
	Porcentaje	16,7%	46,7%	30,0%	6,7%	100,0%	

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla 4 nos permite observar que 43,3% (13) de encuestados considera que la cultura comunicativa es regular y 10,0% (3) sostiene que es deficiente.

Sobre la variable calidad del servicio educativo podemos observar que el 46,7% (14) sostienen que es regular y el 16,7% (5) manifiestan que es deficiente.

El 30,0% (9) de los docentes sostienen que tanto la cultura comunicativa como la calidad del servicio educativo es regular.

Tabla 5

Distribución de datos según contraste entre el compromiso institucional y la calidad del servicio educativo

Variables		Calidad del servicio educativo				Total	
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente		
Compromiso institucional	Deficiente	Frecuencia	3	0	0	0	3
		Porcentaje	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	Regular	Frecuencia	1	10	3	0	14
		Porcentaje	3,3%	33,3%	10,0%	0,0%	46,7%
	Bueno	Frecuencia	1	4	3	0	8
		Porcentaje	3,3%	13,3%	10,0%	0,0%	26,7%
	Excelente	Frecuencia	0	0	3	2	5
		Porcentaje	0,0%	0,0%	10,0%	6,7%	16,7%
Total	Frecuencia	5	14	9	2	30	
	Porcentaje	16,7%	46,7%	30,0%	6,7%	100,0%	

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla 5 nos permite observar que 46,7% (14) de encuestados considera que el compromiso institucional es regular y 10,0% (3) sostiene que es deficiente.

Sobre la variable calidad del servicio educativo podemos observar que el 46,7% (14) sostienen que es regular y el 16,7% (5) manifiestan que es deficiente.

El 33,3% (10) de los docentes sostienen que tanto el compromiso institucional como la calidad del servicio educativo es regular.

A nivel inferencial

Tabla 6

Distribución de datos según resultado de la prueba de normalidad

Variables y dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de incentivos	,858	30	,000
Cultura comunicativa	,870	30	,000
Compromiso institucional	,861	30	,000
Gestión del potencial humano	,878	30	,000
Calidad del servicio educativo	,869	30	,000

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

Los datos no configuran distribución normal.

p_valor=0,000

Objetivo de la investigación: relación

Escala de medición de las variables y las dimensiones: ordinal

Tamaño de la muestra: 30 unidades

Decisión:

Tau_b de Kendall

Comprobación de hipótesis

Para la hipótesis general

Hipótesis nula (H₀)

No existe relación significativa entre la gestión del potencial humano y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

Hipótesis alterna (H_a)

Existe relación significativa entre la gestión del potencial humano y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

Tabla 7

Resultado del contraste entre gestión del potencial humano y la calidad del servicio educativo.

Valores			Gestión del potencial humano	Calidad del servicio educativo
Tau_b de Kendall	Gestión del potencial humano	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,631
		N	30	30
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,823*	1,000
		N	30	30

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

La tabla 7 registra que el valor de tau_b = 0,631, por lo tanto, la relación entre la variable es directa y fuerte. El p-valor=0,000 que es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ por lo que se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Para la hipótesis específica 1

Hipótesis nula (H₀)

No existe relación significativa entre el sistema de incentivos y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

Hipótesis alterna (H_a)

Existe relación significativa entre el sistema de incentivos y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

Tabla 8

Resultados del contraste entre sistema de incentivos y la calidad del servicio educativo.

		Valores	Sistema de incentivos	Calidad del servicio educativo
Tau_b de Kendall	Sistema de incentivos	Coeficiente de correlación	1,000	,567
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,567	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

La tabla 8 registra que el valor de tau_b = 0,567 por tanto la relación es directa y moderada. El p-valor=0,000 que es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, por lo que se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Para la hipótesis específica 2

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación significativa entre la cultura comunicativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación significativa entre la cultura comunicativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

Tabla 9

Resultados del contraste entre la cultura comunicativa y la calidad del servicio educativo.

		Valores	Cultura comunicativa	Calidad del servicio educativo
Tau_b de Kendall	Cultura comunicativa	Coeficiente de correlación	1,000	,715
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30	
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,715	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N	30	30	

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

La tabla 9 registra que el valor de tau_b = 0,715, por lo tanto, la relación entre las variables es directa y fuerte. El p-valor=0,000 que es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ por lo que se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Para la hipótesis específica 3

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación significativa entre el compromiso institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación significativa entre el compromiso institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

Tabla 10

Resultados del contraste entre compromiso institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.

		Valores	Compromiso institucional	Calidad del servicio educativo
Tau_b de Kendall	Compromiso institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,597
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,597*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

La tabla 10 registra que el valor de tau_b = 0,597 por lo tanto la relación entre las variables es directa y moderada. El p-valor=0,000 que es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ por lo que se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

9. DISCUSIÓN

La tabla 2 nos permite observar que 40,0% (12) de encuestados considera que la gestión del potencial humano es regular y 13,3% (4) sostiene que es deficiente. Sobre la variable calidad del servicio educativo podemos observar que el 46,7% (14) sostienen que es regular y el 16,7% (5) manifiestan que es deficiente. El 26,7% (8) de los docentes sostienen que tanto la gestión del potencial humano como la calidad del servicio educativo es regular, confirmando los resultados obtenidos por Felisa (2011) quien en su tesis titulado: "La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral". Sustentada en la Universidad de Valencia, facultad de psicología, Valencia – España, afirma que, las prácticas de recursos humanos orientadas al compromiso y basadas en la mejora de la gestión de capacidades profesionales, como la gestión del potencial humano, se relacionan de manera positiva con el desempeño de los empleados a través de las percepciones y expectativas de los propios empleados.

La tabla 3 nos permite observar que 46,7% (14) de encuestados considera que el sistema de incentivos es regular y 10,0% (3) sostiene que es deficiente. Sobre la variable calidad del servicio educativo podemos observar que el 46,7% (14) sostienen que es regular y el 16,7% (5) manifiestan que es deficiente. El 30,0% (9) de los docentes sostienen que tanto el sistema de incentivos como la calidad del servicio educativo es regular, confirmando los resultados obtenidos por Myers (2017) quien afirma que, el logro de aprendizajes; oportunidades para los docentes y trabajadores para expresar ideas y propuestas sobre la institución; habilidades comunicativas

asertivas. La investigación fue tomada en cuenta para mejorar la manera en la que fue tratada la variable calidad del servicio educativo.

La tabla 4 nos permite observar que 43,3% (13) de encuestados considera que la cultura comunicativa es regular y 10,0% (3) sostiene que es deficiente. Sobre la variable calidad del servicio educativo podemos observar que el 46,7% (14) sostienen que es regular y el 16,7% (5) manifiestan que es deficiente. El 30,0% (9) de los docentes sostienen que tanto la cultura comunicativa como la calidad del servicio educativo es regular, confirmando los resultados obtenidos por Córnick (2014) quien en su tesis afirma que, los estudiantes aprenden a partir de situaciones con una gran significancia, con intervención directa y mediadora de sus docentes, esto, a partir de los principios del constructivismo, de las inteligencias múltiples y de los diferentes estilos cognitivos. En otras palabras, aprendiendo a aprender, esto sumado a un conjunto de estrategias de enseñanza para el docente del nivel infantil, en forma de capacitaciones continuas para mejorar en gran medida la calidad de la enseñanza en instituciones de educación básica.

La tabla 5 nos permite observar que 46,7% (14) de encuestados considera que el compromiso institucional es regular y 10,0% (3) sostiene que es deficiente. Sobre la variable calidad del servicio educativo podemos observar que el 46,7% (14) sostienen que es regular y el 16,7% (5) manifiestan que es deficiente. El 33,3% (10) de los docentes sostienen que tanto el compromiso institucional como la calidad del servicio educativo es regular, confirmando los resultados obtenidos Bery (2017) quien en su sostiene que, la institución educativa no promueve eventos de capacitación para el personal docente lo que perjudica notablemente el desarrollo potencial de los trabajadores. A partir de este estudio se recomendó a la institución priorizar a través de los órganos competentes, la instauración de políticas que contribuyan al entrenamiento de los docentes, para de esta manera mejorar los niveles de liderazgo y por consecuente, mejorar el rendimiento y la calidad de enseñanza en la institución educativa.

10. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre la gestión del potencial humano y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018. ($Tau_b=0,631$; $p_valor=0,000<\alpha(0,05)$) (tabla 7)
2. Existe relación significativa entre el sistema de incentivos y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018. ($Tau_b=0,567$; $p_valor=0,000<\alpha(0,05)$) (tabla 8)

3. Existe relación significativa entre la cultura comunicativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018. (Tau_b=0,715; p_valor=0,000<α(0,05) (tabla 9)
4. Existe relación significativa entre el compromiso institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018. (Tau_b=0,597; p_valor=0,000<α(0,05) (tabla 10).

11. REFERENCIAS

- Arias, Á. (2014). *Principios básicos para el buen funcionamiento de una institución pública*. México: Lumbreras.
- Ballesteros, V. (2016). *Metodología jurídica en la investigación científica*. Lima: Horizonte.
- Bardales, J. (2016). *Métodos y técnicas en la investigación social*. Lima: Horizonte.
- Bautista, J. (2014). *Psicología educativa peruana*. Lima: San Marcos.
- Bendezú, L. (2015). *Potencialidad humana y sus aplicaciones en el mejoramiento de la eficiencia y rendimiento universitario*. Cusco: UNSAAC.
- Beryí, M. (2017). *Gestión del potencial humano y liderazgo pedagógico de la institución educativa Nuestra Señora de Montserrat*. Lima: UCV.
- Caballero, J. (2014). *Elaboración de proyectos e informes de investigación*. Lima: EDCA.
- Carrasco, I. (2013). *Calidad educativa y su importancia en la revolución social peruana*. Lima: UCV.
- Carrillo, F. (2014). *La tesis y el trabajo de investigación universitaria*. Lima: Horizonte.
- Caso, A. (2013). *Sistema de incentivos a la producción*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Cela, R. (2012). *Definiciones actualizadas referidas a la educación y pedagogía*. Quito: Santillana.
- Chiavenato, I. (2016). *Gestión del talento humano*. Lima: San Marcos.
- Clark, N. (2008). *Curriculo del hogar y aprendizajes educativos*. Santiago: Revista de psicología de la Universidad de Chile 7.
- Corimayhua, L. (2017). *Relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima*. Lima - Perú: UNMSM.
- Córmack, F. (2014). *Estrategias de aprendizaje y de enseñanza en la educación básica*. Caracas - Venezuela: Universidad Católica Santa Rosa.
- Dávila, J. (2012). *Valores corporativos y gestión competitiva (Primera ed.)*. (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos. Lima: (Primera ed.). (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos.
- Felisa, T. M. (2011). *La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral*. Valencia - España: Universidad de Valencia.
- Fernandez, N. (2014). *Valorando a los valores*. Cusco: Universidad Nacional San Antonio de Abad del Cusco .
- Froemel, J. (2011). *Conferencia sobre educación pública - UNESCO, precisa factores de rendimiento escolar*. Callao: El mercurio.

- García, A. M. (2014). *Psicología del aprendizaje*. Lima - Perú: San Marcos.
- Graells, S. (2013). *El arte de cerciorarse de la calidad*. La Paz: Editorial Madepa.
- Guerrero, G. M. (2014). *Gestión del talento humano y cultura organizacional en educación básica primaria*. Trujillo - Perú: UNT.
- Guil, R. (2015). *Bussines management*. Monterrey . México: Lumbreras.
- Gutierrez, R. (2009). *Correcta gestión del material humano*. Lima: San Marcos.
- Jiménez, J. (2015). *Práctica de valores y desarrollo de la personalidad*. Lima: Mantaro.
- Lledo, A. (2011). *El talento humano y su correcto manejo*. Buenos Aires: Editorial Planeta.
- Mendoza, S. (2014). *Gestión del talento y potencial humano*. Lima: San Marcos.
- Meyers, B. (2014). *Estudio de tiempos y movimientos para mejorar el rendimiento*. México: Pearson Education.
- MINEDU. (2012). *Pruebas de rendimiento escolar primario*. Lima: MINEDU.
- Miranda, J. (2014). *Mejorando la comunicación institucional*. México: Siruela.
- Mora, V. (2012). *Nuevas herramientas estratégicas para mejorar las empresas*. Madrid: Planeta.
- Muñoz, J. C. (2014). *¿Cómo lograr una educación sostenible y de calidad en el Perú?* Lima: Santillana.
- Myers, J. (2017). *Evaluación de la calidad educacional*. D.F - México: Universidad de Monterrey.
- Navarro, A. (2013). *Preguntas frecuentes sobre el proceso de aprendizaje*. Lima: San Marcos.
- Nuñez, L. (2013). *Metas del aprendizaje nacional*. Montevideo: Biblioteca Nacional de Uruguay.
- Orozco, J. (2009). *¿Calidad de la educación, o educación de la calidad?* Madrid : Revista iberoamericana de educación N°51.
- Ortiz, R. (2010). *Desempeño laboral y sus variantes*. Lima: San Marcos.
- Pacheco, W. (2014). *La importancia de los valores corporativos*. Lima: Santillan.
- Palomino, F. (2015). *Logros de aprendizaje y el desarrollo cognitivo*. Lima: San Marcos.
- Peralta, Y. (2012). *Comportamiento de niños y adolescentes*. Santiago: Universidad de Chile.
- Ruiz, C. (2014). *"La formación continua y la calidad del servicio del talento humano administrativo Politécnica de la Universidad Estatal del Carchi"*. Quito - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Rutherford, K. S. (2013). *La importancia de los incentivos*. Londres - Inglaterra: Oxford summary.
- Salomón, G. (2013). *Incentivos laborales: Compromiso empresarial, las siete reglas básicas*. Sevilla: Andalucía.
- Santillan, M. (2013). *Problemas en la educación nacional*. Monterrey: Ediciones Cervantes.
- Thevenet, M. (2014). *Auditoria de la cultura empresarial* (Primera ed.). Madrid: Paidos.
- Valverde, F. (2015). *Importancia de la cultura comunicativa*. Barcelona: Universidad de Cataluña.

Vásquez, F. (2008). *"La importancia de la gestión del potencial humano"*. Madrid, España: Andalucía.

Wegner, E. (2013). *Communities of practice: Learning, meaning and identify*. Estocolmo - Suecia: ISBN 978-0-934-61326-2.

Zavaleta, M. (2015). *Identidad institucional y liderazgo estratégico* (Primera ed.). Lima: San Marcos.

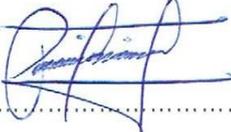
**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Pantaleón MORALES CONTRERAS, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Programa de Maestría en Administración de la Educación, identificado con DNI 70098710, con el artículo titulado "Gestión del potencial humano y calidad del servicio educativo en la institución educativa de Millpo-Vinchos 2018".

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo es de mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; 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 propia que haya sido publicada), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar 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) Sí el artículo fuese aprobado para su publicación en una revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y medios que disponga la universidad.

Trujillo, 18 de agosto de 2018

Pantaleón Morales Contreras

DNI 70098710

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

Yo, Guillermo Félix RIVERA MAYMA, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Programa de Maestría en Administración de la Educación, identificado con DNI 41439511, con el artículo titulado "Gestión del potencial humano y calidad del servicio educativo en la institución educativa de Millpo-Vinchos 2018".

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo es de mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; 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 propia que haya sido publicada), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar 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) Sí el artículo fuese aprobado para su publicación en una revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y medios que disponga la universidad.

Trujillo, 18 de agosto de 2018



Guillermo Félix Rivera Mayma

DNI 41439511

ANEXO 2: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO-GESTIÓN DEL POTENCIAL HUMANO

Condición	Código	Fecha

Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar la gestión del potencial humano, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN I: SISTEMA DE INCENTIVOS						
1	Es frecuente que en la institución se promueva la realización de capacitaciones.					
2	La mayoría del personal muestra predisposición para asistir a las capacitaciones desarrolladas por distintas entidades.					
3	Es una política institucional realizar periódicamente capacitaciones para el personal docente.					
4	La institución a través del personal directivo promueve actividades para desarrollar el bienestar familiar.					
5	El bienestar familiar es una preocupación constante de todos los docentes que laboran en la institución.					
6	Existen espacios y actividades que permiten mejorar el bienestar familiar de los docentes.					
7	Es política institucional el reconocimiento al trabajo realizado por los docentes.					
8	Existen estrategias y actividades que permiten el reconocimiento del docente por la función que cumplen.					
9	El reconocimiento al trabajo desempeñado por parte de los docentes está considerado dentro del sistema de incentivos.					
DIMENSIÓN II: CULTURA COMUNICATIVA						
10	Los valores considerados en el PEI orientan todo el proceso educativo a nivel institucional.					
11	El personal que labora en la institución se siente identificado con los valores institucionales.					
12	Existen espacios y actividades que permiten la práctica de los valores institucionales.					
13	Las creencias que se tienen a nivel institucional determinan la conducta de los docentes.					
14	Existen creencias que no tienen validez real que perjudica las relaciones interpersonales entre los					

	docentes.					
15	Las creencias que posee el personal docente algunas veces generan barreras que no permiten la comunicación asertiva entre los docentes.					
16	Los comportamientos de los docentes se sustentan en la carga subjetiva que poseen.					
17	La mayoría de los docentes presenta un comportamiento acorde con su nivel profesional.					
18	El comportamiento de los docentes muchas veces genera problema de comunicación.					
DIMENSIÓN III: COMPROMISO INSTITUCIONAL						
19	Es común observar que la mayoría de los docentes participan en todas las actividades programadas por la institución.					
20	La participación de los docentes en las actividades programadas es voluntaria y convencida.					
21	No es necesario implementar sanciones para que los docentes participen en la gestión institucional.					
22	Los docentes han desarrollado el sentido de pertenencia con los objetivos de la institución.					
23	El sentido de pertenencia del docente permite que se logren los objetivos institucionales.					
24	Se percibe que existe un nivel de pertenencia de parte de los docentes con la institución evidenciado en su predisposición para apoyar cualquier iniciativa institucional.					
25	La mayoría de los docentes se identifican con la misión y visión de la institución.					
26	La identificación de los docentes con los valores institucionales permite un clima institucional favorable					
27	La identificación de los docentes con los objetivos curriculares a nivel institucional se refleja en la predisposición que muestran para mejorar los procesos educativos.					

CUESTIONARIO-CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Condición	Código	Fecha

Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar la calidad del servicio educativo, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN I: LOGRO DE APRENDIZAJES						
1	Considera que los estudiantes han alcanzado un nivel cognitivo favorable en las distintas áreas					
2	Es evidente que el nivel cognitivo de los estudiantes satisface las expectativas a nivel curricular.					
3	La mayoría de los estudiantes presentan un nivel cognitivo que les permite procesar y analizar información sustancial.					
4	Es evidente que la mayoría de los estudiantes han logrado un nivel procedimental adecuado.					
5	La práctica constante en todas las actividades académicas ha permitido que la parte procedimental del aprendizaje se haya logrado convenientemente.					
6	El nivel procedimental que poseen los estudiantes permite que realicen tareas prácticas sin dificultad alguna.					
7	Se refleja que existe un nivel efectivo bastante positivo entre los estudiantes.					
8	El nivel afectivo de los estudiantes les permite enfrentar problemas emocionales sin dificultad alguna.					
9	La parte afectiva del aprendizaje se ha desarrollado favorablemente debido a estrategias participativas.					
DIMENSIÓN II: PRÁCTICA DE VALORES						
10	Lo que caracteriza a los estudiantes de la institución es la responsabilidad que demuestran en toda actividad programada.					
11	La responsabilidad es una práctica institucional.					
12	Muchas veces los estudiantes logran realizar las tareas encomendada debido a que practican con frecuencia la responsabilidad.					
13	La honradez es un valor que orienta todo el quehacer educativo en la institución.					
14	La práctica de la honradez se realiza por todos los actores educativos.					
15	La práctica de la honradez de todos los agentes educativos es lo que caracteriza a la institución.					
16	La honestidad es un valor que se practica frecuentemente a nivel institucional.					
17	La honradez es un valor que dirige todas las conductas de los agentes educativos de la					

	institución.					
18	La honradez a nivel institucional solo se práctica a través del ejemplo que ofrecen los docentes					
DIMENSIÓN III: COMPORTAMIENTO						
19	La mayoría de los estudiantes tiene desarrollado habilidades comunicativas que les permiten comunicarse convenientemente entre ellos.					
20	Las habilidades comunicativas son practicadas frecuentemente por docentes y estudiantes.					
21	Las habilidades comunicativas permiten que el clima institucional sea el más adecuado					
22	Se refleja que la conducta de los estudiantes se sustenta en principios y valores					
23	Los estudiantes demuestran conductas que favorecen el desarrollo integral de todos los actores educativos.					
24	Es poco frecuente observar en la institución conductas inadecuadas por parte de los estudiantes.					
25	Las relaciones interpersonales son las más adecuadas a nivel institucional.					
26	La parte directiva promueve espacios para mejorar las relaciones interpersonales entre todos los actores educativos.					
27	Las relaciones interpersonales se ven favorecidas a nivel institucional por la predisposición que muestran docentes, estudiantes y padres de familia.					

FICHA TÉCNICA

Instrumento	<i>Cuestionario para medir gestión del potencial humano</i>		
Autores	Roberto Maldonado Zurriarte		
Año de edición	2015		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar la gestión del potencial humano		
Duración	40 minutos		
Dimensiones	Sistema de incentivos Cultura comunicativa Compromiso institucional		
Adaptado	Br. MORALES CONTRERAS, Pantaleón Br. RIVERA MAYMA, Guillermo Félix.		
Campo de aplicación	Docentes de instituciones educativas públicas.		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.21.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.878		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	:	3 puntos
	De acuerdo	:	4 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	5 puntos
Recategorización	Intervalo: Deficiente : 27 – 66 puntos Regular : 66 – 89 puntos Bueno : 89 – 112 puntos Excelente : 112 – 135 puntos		

FICHA TÉCNICA

Instrumento	<i>Cuestionario para medir calidad del servicio educativo</i>		
Autores	José Balbuena Fernández		
Año de edición	2016		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar la calidad del servicio educativo		
Duración	40 minutos		
Dimensiones	Logro de aprendizajes Práctica de valores Comportamiento		
Adaptado	Br. MORALES CONTRERAS, Pantaleón Br. RIVERA MAYMA, Guillermo Félix.		
Campo de aplicación	Docentes de instituciones educativas públicas.		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.21.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.835		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	:	3 puntos
	De acuerdo	:	4 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	5 puntos
Recategorización	Intervalo: Deficiente : 27 – 66 puntos Regular : 66 – 89 puntos Bueno : 89 – 112 puntos Excelente : 112 – 135 puntos		

ANEXO 3: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la gestión del potencial humano y su relación con la calidad del servicio educativo.

Objetivo: Obtener información sobre la gestión del potencial humano y su relación con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública "Germán Caro Ríos" – 2018.

Población o unidad de estudio: La población está conformada por 30 docentes que laboran en la Institución Educativa Pública "Germán Caro Ríos" – 2018, de Millpo, del Distrito de Vinchos, Provincia de Huamanga y Región Ayacucho.

Criterios de evaluación: relación entre las variables y la dimensión, relación entre la dimensión y el indicador y relación entre el indicador y el ítem.

N°	Preguntas	Apreciación		Observación
		Si	No	
01	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	✓		
02	¿El instrumento responde a los objetivos?	✓		
03	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	✓		
04	¿La estructura del instrumento presenta claridad, coherencia, relevancia?	✓		
05	¿Los ítems son adecuados, pertinentes?	✓		
06	¿Los ítems del instrumento son válidos?	✓		

Grado académico del evaluador: Doctor en Educación

Tiempo de experiencia profesional en el área: 30 años

Experiencia en investigación: 05 años

Valoración: aceptable

Apellidos y nombres del evaluador: Dr. Agustín Quispe Huayta


.....
Agustín Quispe Huayta
Mg. Docencia y Gestión Educativa
Doctor en Educación
Firma

VALIDEZ-GESTIÓN DEL POTENCIAL HUMANO

1. VARIANZA

ITEM	VARIANZA
V1_D1_P1	1,234
V1_D1_P2	0,548
V1_D1_P3	0,325
V1_D1_P4	1,365
V1_D1_P5	0,658
V1_D1_P6	0,457
V1_D1_P7	0,365
V1_D1_P8	0,395
V1_D1_P9	0,754
V1_D2_P10	0,954
V1_D2_P11	0,756
V1_D2_P12	0,127
V1_D2_P13	1,627
V1_D2_P14	1,457
V1_D2_P15	1,945
V1_D2_P16	0,627
V1_D2_P17	0,448
V1_D2_P18	0,662
V1_D3_P19	0,447
V1_D3_P20	0,627
V1_D3_P21	1,852
V1_D3_P22	1,632
V1_D3_P23	0,457
V1_D3_P24	0,468
V1_D3_P25	0,257
V1_D3_P26	0,258
V1_D3_P27	0,625
PUNTAJE_TOTAL	0,457

2. MATRIZ DE CORRELACIONES

	V1_D1_P1	V1_D1_P2	V1_D1_P3	V1_D1_P4	V1_D1_P5	V1_D1_P6	V1_D1_P7	V1_D1_P8	V1_D1_P9	V1_D2_P10	V1_D2_P11	V1_D2_P12	V1_D2_P13	V1_D2_P14	V1_D2_P15	V1_D2_P16	V1_D2_P17	V1_D2_P18	V1_D3_P19	V1_D3_P20	V1_D3_P21	V1_D3_P22	V1_D3_P23	V1_D3_P24	V1_D3_P25	V1_D3_P26	V1_D3_P27	PUNTA JE_TOTAL		
V1_D1_P1	1	-	-	0.045	0.152	,401	0.087	0.152	,388	0.101	0.152	,401	0.101	0.152	,415	0.084	0.119	0.347	0.116	0.142	,411	0.271	0.146	,388	0.271	0.101	0.144	-0.238		
V1_D1_P2	-	1	0.260	,434	,777	0.112	,419	,777	0.114	,429	,777	0.112	,429	,777	0.111	,405	,720	0.112	,441	,817	0.143	-	0.137	-	0.159	0.193	,581	0.010	,745	
V1_D1_P3	-	0.260	1	0.117	0.235	,765	0.113	0.235	,749	0.127	0.235	,765	0.127	0.235	,783	0.109	0.197	,687	0.142	0.257	,811	-	0.020	,440	-	0.224	0.024	,818	,401	
V1_D1_P4	0.045	,434	0.117	1	0.357	0.011	,893	0.357	0.022	,908	0.357	0.011	,908	0.357	0.000	,864	0.352	0.041	,927	,372	0.011	0.153	-	0.224	0.286	0.153	0.119	0.180	,615	
V1_D1_P5	-	,777	0.235	0.357	1	0.243	0.344	1,000	0.251	0.342	1,000	0.243	0.342	1,000	0.235	0.333	,942	0.255	0.341	,983	0.219	-	,579	0.012	-	0.176	0.126	0.031	,815	
V1_D1_P6	-	,401	0.112	,765	0.011	0.243	1	0.040	0.243	,988	0.012	0.243	1,000	0.042	0.243	,988	0.010	0.221	,949	0.013	0.214	,975	-	0.163	,787	-	0.184	0.151	,576	,414
V1_D1_P7	-	,419	0.113	,893	0.344	0.040	1	0.344	0.078	,983	0.344	0.040	,983	0.344	0.000	,967	,403	0.147	,968	0.359	0.011	,363	-	0.216	0.276	,363	0.115	0.174	,648	
V1_D1_P8	-	,777	0.235	0.357	1,000	0.243	0.344	1	0.251	0.342	1,000	0.243	0.342	1,000	0.235	0.333	,942	0.255	0.341	,983	0.219	-	,579	0.012	-	0.176	0.126	0.031	,815	
V1_D1_P9	-	0.114	,749	0.022	0.251	,988	0.078	0.251	1	0.053	0.251	,988	0.053	0.251	,977	0.076	0.280	,981	0.027	0.221	,964	-	0.185	,768	-	0.185	0.165	,544	,436	
V1_D2_P10	-	,429	0.127	,908	0.342	0.012	,983	0.342	0.053	1	0.342	0.012	,963	0.342	0.000	,985	,406	0.100	,982	0.358	0.012	,378	-	0.219	0.272	,378	0.099	0.148	,640	
V1_D2_P11	-	,777	0.235	0.357	1,000	0.243	0.344	1,000	0.251	0.342	1	0.243	0.342	1,000	0.235	0.333	,942	0.255	0.341	,983	0.219	-	,579	0.012	-	0.176	0.126	0.031	,815	
V1_D2_P12	-	,401	0.112	,765	0.011	0.243	1,000	0.040	0.243	,988	0.012	0.243	1	0.042	0.243	,988	0.010	0.221	,949	0.013	0.214	,975	-	0.163	,787	-	0.184	0.151	,576	,414
V1_D2_P13	-	,429	0.127	,908	0.342	0.042	,983	0.342	0.053	,963	0.342	0.042	1	0.342	0.000	,917	0.340	0.100	,982	0.358	0.012	,378	-	0.219	0.272	,378	0.099	0.148	,635	
V1_D2_P14	-	,777	0.235	0.357	1,000	0.243	0.344	1,000	0.251	0.342	1,000	0.243	0.342	1	0.235	0.333	,942	0.255	0.341	,983	0.219	-	,579	0.012	-	0.176	0.126	0.031	,815	
V1_D2_P15	-	0.111	,783	0.000	0.235	,988	0.000	0.235	,977	0.000	0.235	,988	0.000	0.235	1	0.000	0.216	,918	0.000	0.207	,988	-	0.169	,807	-	0.180	0.130	,609	,395	

VALIDEZ-CALIDAD DEL SERVICIO

1. VARIANZA

ITEM	VARIANZA
V1_D1_P1	0,564
V1_D1_P2	0,215
V1_D1_P3	0,157
V1_D1_P4	0,267
V1_D1_P5	0,548
V1_D1_P6	0,657
V1_D1_P7	0,548
V1_D1_P8	0,447
V1_D1_P9	0,561
V1_D2_P10	0,457
V1_D2_P11	0,124
V1_D2_P12	0,459
V1_D2_P13	0,562
V1_D2_P14	0,451
V1_D2_P15	0,215
V1_D2_P16	0,246
V1_D2_P17	0,158
V1_D2_P18	0,159
V1_D3_P19	0,551
V1_D3_P20	0,369
V1_D3_P21	0,543
V1_D3_P22	0,513
V1_D3_P23	0,469
V1_D3_P24	0,638
V1_D3_P25	0,431
V1_D3_P26	0,574
V1_D3_P27	0,548
PUNTAJE_TOTAL	29,547

2. MATRIZ DE CORRELACIONES

	V1_D1_P1	V1_D1_P2	V1_D1_P3	V1_D1_P4	V1_D1_P5	V1_D1_P6	V1_D1_P7	V1_D1_P8	V1_D1_P9	V1_D2_P10	V1_D2_P11	V1_D2_P12	V1_D2_P13	V1_D2_P14	V1_D2_P15	V1_D2_P16	V1_D2_P17	V1_D2_P18	V1_D2_P19	V1_D2_P20	V1_D2_P21	V1_D2_P22	V1_D2_P23	V1_D2_P24	V1_D2_P25	V1_D2_P26	V1_D2_P27	PUNTAJE TOTAL
V1_D1_P1	1	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	0.009
V1_D1_P2	0.218	1	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	1.000	0.066	1.000	0.066	1.000	0.066	1.000	0.066	1.000	0.066	1.000	0.066	1.000	0.066	1.000	0.066	1.000	0.066	0.686
V1_D1_P3	0.302	0.066	1	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.659
V1_D1_P4	1.000	0.218	0.302	1	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	0.009
V1_D1_P5	0.218	1.000	0.066	0.218	1	0.066	0.218	1.000	0.066	1.000	0.066	1.000	0.066	1.000	0.066	1.000	0.066	1.000	0.066	1.000	0.066	1.000	0.066	1.000	0.066	1.000	0.066	0.686
V1_D1_P6	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.659
V1_D1_P7	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	0.009
V1_D1_P8	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1	0.066	1.000	0.066	1.000	0.066	1.000	0.066	1.000	0.066	1.000	0.066	1.000	0.066	1.000	0.066	1.000	0.066	1.000	0.066	0.686
V1_D1_P9	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.659
V1_D2_P10	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	0.009
V1_D2_P11	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.686
V1_D2_P12	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.659
V1_D2_P13	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	0.009
V1_D2_P14	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.686

V1_D2_P15	-	0.302	0.066	1.000	-	0.302	0.066	1.000	-	0.302	0.066	1.000	-	0.302	0.066	1	-	0.302	0.066	,862**	-	0.302	0.023	,964**	-	0.302	0.023	,964**	-	0.302	0.024	1.000	,659
V1_D2_P16	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1	-	0.218	0.318	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009
V1_D2_P17	-	0.218	1.000	0.066	-	0.218	1.000	0.066	-	0.218	1.000	0.066	-	0.218	1	0.000	-	0.218	,921**	-	0.011	0.218	,921**	-	0.011	0.218	,843**	0.066	,686				
V1_D2_P18	-	0.318	0.000	,862*	-	0.318	0.000	,862*	-	0.318	0.000	,862*	-	0.318	0.000	1	-	0.318	0.036	,833**	-	0.036	,833**	-	0.036	,833**	-	0.036	,862**	0.075	,536		
V1_D3_P19	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.318	1	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009
V1_D3_P20	-	0.201	,921*	0.023	-	0.201	,921*	0.023	-	0.201	,921*	0.023	-	0.201	,921**	0.023	-	0.201	,921**	0.036	0.201	1	0.053	-	1.000	0.053	-	0.201	,737**	0.023	,652		
V1_D3_P21	-	0.283	0.011	,964*	-	0.283	0.011	,964*	-	0.283	0.011	,964*	-	0.283	0.011	,964**	-	0.283	0.011	,833**	-	0.283	0.053	1	-	0.283	0.053	1.000	-	0.114	,964**	,616	
V1_D3_P22	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.318	1.000	-	0.201	0.283	1	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009
V1_D3_P23	-	0.201	,921*	0.023	-	0.201	,921*	0.023	-	0.201	,921*	0.023	-	0.201	,921**	0.023	-	0.201	,921**	0.036	0.201	1.000	0.053	-	1	0.053	-	0.201	,737**	0.023	,652		
V1_D3_P24	-	0.283	0.011	,964*	-	0.283	0.011	,964*	-	0.283	0.011	,964*	-	0.283	0.011	,964**	-	0.283	0.011	,833**	-	0.283	0.053	1.000	-	0.283	0.053	1	-	0.114	,964**	,616	
V1_D3_P25	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.318	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1	-	0.184	0.302	0.009
V1_D3_P26	-	0.184	,843*	0.024	-	0.184	,843*	0.024	-	0.184	,843*	0.024	-	0.184	,843**	0.024	-	0.184	,843**	0.075	0.184	,737**	-	0.114	0.184	,737**	-	0.114	0.184	1	-	0.024	,528
V1_D3_P27	-	0.302	0.066	1.000	-	0.302	0.066	1.000	-	0.302	0.066	1.000	-	0.302	0.066	1.000	-	0.302	0.066	,862**	-	0.302	0.023	,964**	-	0.302	0.023	,964**	-	0.024	1	,659	
PUNTAJE_TOTAL	0.009	,686*	,659*	0.009	,686*	,659*	0.009	,686*	,659*	0.009	,686**	,659**	0.009	,686**	,659**	0.009	,686**	,536**	0.009	,652**	,616**	0.009	,652**	,616**	0.009	,652**	,616**	0.009	,528**	,659**	1		

3. CALCULO DE LA R DE PEARSON

ITEM	R DE PEARSON	CONDICIÓN
V1_D1_P1	0,394	APROBADO
V1_D1_P2	0,451	APROBADO
V1_D1_P3	0,362	APROBADO
V1_D1_P4	0,448	APROBADO
V1_D1_P5	0,623	APROBADO
V1_D1_P6	0,579	APROBADO
V1_D1_P7	0,419	APROBADO
V1_D1_P8	0,337	APROBADO
V1_D1_P9	0,410	APROBADO
V1_D2_P10	0,367	APROBADO
V1_D2_P11	0,557	APROBADO
V1_D2_P12	0,519	APROBADO
V1_D2_P13	0,542	APROBADO
V1_D2_P14	0,557	APROBADO
V1_D2_P15	0,462	APROBADO
V1_D2_P16	0,557	APROBADO
V1_D2_P17	0,486	APROBADO
V1_D2_P18	0,594	APROBADO
V1_D3_P19	0,439	APROBADO
V1_D3_P20	0,539	APROBADO
V1_D3_P21	0,554	APROBADO
V1_D3_P22	0,468	APROBADO
V1_D3_P23	0,668	APROBADO
V1_D3_P24	0,453	APROBADO
V1_D3_P25	0,553	APROBADO
V1_D3_P26	0,468	APROBADO
V1_D3_P27	0,751	APROBADO

CONFIABILIDAD- CALIDAD DEL SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de	N de elementos
Casos	Válido	30	100,0	Cronbach	27
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	30	100,0	,835	

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

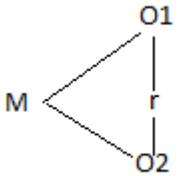
CONFIABILIDAD:

Resumen del procesamiento de los casos				Estadísticos de fiabilidad	
		N	%	Alfa de	N de elementos
Casos	Válidos	30	100,0	Cronbach	27
	Excluidos ^a	0	,0		
	Total	30	100,0	,820	

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

ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: GESTIÓN DEL POTENCIAL HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE MILLPO-VINCHOS 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p><i>¿Cómo la gestión del potencial humano se relaciona con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018?</i></p> <p>Específicos</p> <p><i>¿Cómo el sistema de incentivos se relaciona con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018?</i></p> <p><i>¿Cómo la cultura comunicativa se relaciona con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018?</i></p> <p><i>¿Cómo el compromiso institucional se relaciona con la calidad del servicio</i></p>	<p>General</p> <p>Analizar la relación entre la gestión del potencial humano y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.</p> <p>Específicos</p> <p>Determinar la relación entre el sistema de incentivos y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la cultura comunicativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.</p> <p>Determinar la relación entre el compromiso institucional y la calidad del</p>	<p>General</p> <p>La gestión del potencial humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.</p> <p>Específicos</p> <p>Existe relación significativa entre el sistema de incentivos y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la cultura comunicativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre el compromiso institucional y la calidad del</p>	<p><i>Variable 1:</i> <i>Gestión del potencial humano</i></p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema de incentivos ✓ Cultura comunicativa ✓ Compromiso institucional. <p><i>Variable 2:</i> <i>Calidad del servicio educativo</i></p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organización Dirección Control 	<p><i>Tipo de investigación:</i> <i>No experimental</i></p> <p><i>Nivel de investigación:</i> <i>Relacional</i></p> <p><i>Método de investigación:</i> <i>Cuantitativo</i></p> <p><i>Diseño de investigación:</i> <i>Descriptivo correlacional</i></p>  <p><i>Población muestral:</i> <i>30 docentes que laboran en la Institución Educativa Pública "Germán Caro Ríos" de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018</i></p> <p><i>30 unidades de estudio.</i></p>

<p><i>educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018?</i></p>	<p>servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.</p>	<p><i>institucional</i> y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo del distrito de Vinchos en el año 2018.</p>		<p><i>Técnicas e instrumentos</i> <i>Encuesta</i> <i>Cuestionario</i></p> <p><i>Análisis e interpretación de datos</i> <i>Tablas</i> <i>Gráficos</i> <i>Estadígrafos de correlación</i></p>
---	---	--	--	--

ANEXO 5: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DEL POTENCIAL HUMANO	<p>Conjunto de estrategias diseñadas para efectivizar el empleo del capital humano con la intención de asegura el logro de los objetivos organizaciones a través de la creación de sistemas de incentivos, cultura comunicativa y compromiso por parte del trabajador respecto a su institución. (Bautista, 2014)</p>	<p>Esta variable se operacionalizará mediante la aplicación de un cuestionario de opinión que considera las dimensiones y los indicadores.</p>	Sistema de incentivos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitaciones ✓ Bienestar familiar ✓ Reconocimiento 	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Cultura comunicativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valores ✓ Creencias ✓ Comportamientos 	
			Compromiso institucional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación ✓ Pertenencia ✓ Identificación 	
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	<p>Proceso sistemático que se refleja en la satisfacción que percibe el usuario respecto al logro de los aprendizajes, práctica de valores y el comportamiento que demuestran los estudiantes en base a la efectiva organización institucional, administrativa y pedagógica que desarrolla la institución. (Lledo, 2011)</p>	<p>La calidad del servicio educativo se refleja en el nivel de satisfacción que percibe el usuario al recibir el servicio por parte de la entidad, la misma que será medido a través de la aplicación de cuestionario que contiene ítems para las dimensiones y los indicadores</p>	Logro de aprendizajes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cognitivo ✓ Procedimental ✓ Afectivo 	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Práctica de valores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsabilidad ✓ Honradez ✓ Honestidad 	
			Comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Habilidades comunicativas ✓ Conducta ✓ Interrelaciones interpersonales 	

ANEXO 6: CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITE LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO



"Año del diálogo y la Reconciliación Nacional"

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA "GERMÁN CARO RÍOS",
DISTRITO DE VINCHOS, JURISDICCIÓN DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
DE HUAMANGA, QUE SUSCRIBE, OTORGA LA PRESENTE:

CONSTANCIA DE TRABAJO:

Que, el Señor: **PANTALEÓN MORALES CONTRERAS**, identificado con DNI
Nº **70098710**, Docente de la IEP "GERMÁN CARO RÍOS", quien; viene desarrollando el
trabajo de investigación titulado "**GESTIÓN DEL POTENCIAL HUMANO Y CALIDAD DE
SERVICIO EDUCATIVO EN LA IE DE MILLPO VINCHOS**", a la fecha realizó la encuesta de
tipo cuestionario a todo los docentes de las IIEE. de Millpo.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para el
caso que crea conveniente.

Millpo - Vinchos, 7 de junio de 2018

The image shows an official circular stamp of the IEP 'GERMÁN CARO RÍOS' with the text 'DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN', 'UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - HUAMANGA', and 'IEP "GERMÁN CARO RÍOS"'. Next to the stamp is a blue ink signature and the name 'Cancio Quijro Gonzales' with the title 'DIRECTOR' below it.

QG/DIRGCR
C.c./Archiv-2018

Jr. Manco Capac S/N Millpo Vinchos Cel: 966909653

E-mail: cgonzales7@gmail.com

ANEXO 7: OTRAS EVIDENCIAS

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Dr. Agustín Quispe Huayta, docente de la experiencia curricular Diseño Desarrollo del Proyecto de Investigación, del ciclo III-Maestría en Administración de la Educación, he constatado y revisado el trabajo académico titulado: Gestión del potencial humano y calidad del servicio educativo en la institución educativa de Millpo-Vinchos 2018. De los estudiantes Pantaleón Morales Contreras y Guillermo Félix Rivera Mayma, por medio del uso de la herramienta TURNITIN lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud del 20%, verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 30 de julio del 2018


.....
Agustín Quispe Huayta
Mg. Docencia y Gestión Educativa
Doctor en Educación
Firma

Gestión del potencial humano y calidad del servicio educativo en la institución educativa de Millpo- Vinchos 2018

por Pantaleon MORALES CONTRERAS

Fecha de entrega: 22-jul-2018 09:29p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 971589180

Nombre del archivo: TESIS-TURNITIN_3_1_-pantaleon.docx (94.68K)

Total de palabras: 5729

Total de caracteres: 31491

Gestión del potencial humano y calidad del servicio educativo en la institución educativa de Millpo-Vinchos 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	17%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	papiros.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	<1%
6	www.acponline.org Fuente de Internet	<1%

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo Pantaleón Morales Contreras, identificado con DNI N° 70098710 y Yo Guillermo Felix Rivera Mayma, identificado con DNI N° 41439511, egresados del Programa Académico de maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizamos (X), no autorizamos () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión del potencial humano y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa de Millpo - Vinchos 2018"

”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

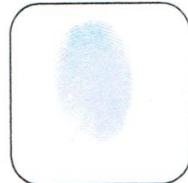
FIRMA

DNI: 70098710



FIRMA

DNI: 41439511



Trujillo 18 de agosto del 2018

ANEXO 8: EVIDENCIA FOTOGRÁFICO



