



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD**

Programa de estrategias de mejoramiento y el servicio educativo en la carrera de contabilidad del instituto de educación superior tecnológico público “24 de Julio de Zarumilla” – Tumbes 2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Mg. CPCC. Preciado Olaya, Mirtha Margarita (ORCID: 0000-0001-7423-9784)

ASESOR:

Dr. Lic. Norabuena Meneses, Rolando (ORCID: 0000-0001-6137-6093)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

PIURA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres Dionicio Preciado Silva y Pierina Olaya Rosillo, que son la razón de ser de mi existencia, por el inmenso amor, cariño y esperanza que cifraron en mi persona.

A mis hermanos y hermanas, sobrinos, primos y demás familiares que de alguna u otra manera me impulsaron a seguir adelante en este duro camino de mi formación profesional.

Mirtha Margarita Preciado Olaya.

AGRADECIMIENTO

A los Profesores Dr. Carlos Alberto Luque Ramos y Dr. Bernardo Saba Flores, por su innegable y constante ayuda, paciencia y dedicación desmedida para orientarme y hacer realidad el presente trabajo de investigación doctoral.

Al Dr. C.P.C.C. William A. Reyes Alva por su admirable dedicación durante el desarrollo de la primera etapa de esta ilustrativa investigación doctoral, por su distinguido asesoramiento personalizado puesto al alcance de todos.

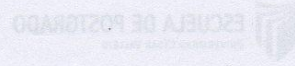
A mis profesores de Doctorado en Gestión Pública, quienes compartieron sus conocimientos y experiencias con nosotros, a la Dirección de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo Sede Tumbes, en especial al personal del área administrativa por todas las facilidades brindadas.

A mis compañeros doctorandos, con quienes al empezar esta etapa de estudio se creó un ambiente gélido; para después, compartir bonitos conocimientos y experiencias recorriendo los pasillos de las aulas de clase y hermosas actividades en beneficio de nuestro prójimo.

Muchas gracias a todos.

Mirtha Margarita Preciado Olaya.

PÁGINA DEL JURADO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 14:30PM del día 16 de febrero de 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: PROGRAMA DE ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO Y EL SERVICIO EDUCATIVO EN LA CARRERA DE CONTABILIDAD DEL INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR TECNOLOGICO PUBLICO "24 DE JULIO DE ZARUMILLA"-TUMBES 2017, presentada/o por el /la magister PRECIADO OLAYA, MIRTHA MARGARITA


Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____

aprobar por magna

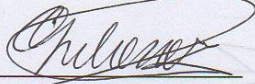
En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como apta para recibir el grado de Doctor en Gestión Publica y Gobernabilidad

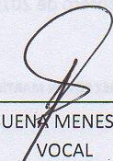
Piura, 16 de febrero de 2019




DR. GARCÍA RAMÍREZ EDWIN MARTÍN
PRESIDENTE




DR. GUTIERREZ HUANCAYO VLADIMIR ROMAN
SECRETARIO


DR. NORABUENA MENESES ROLANDO
VOCAL

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

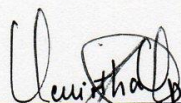
Yo, Mirtha Margarita Preciado Olaya, estudiante del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 00227412, con la tesis titulada "Programa de estrategias de mejoramiento y el servicio educativo en la carrera de contabilidad del instituto de educación superior tecnológico público "24 de Julio de Zarumilla" – Tumbes 2017".

Declaro bajo juramento que:

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

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

Tumbes, 26 de noviembre de 2019.



Mirtha Margarita Preciado Olaya

DNI 00227412

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaración de Autenticidad	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Trabajos Previos	2
1.3 Teorías Relacionadas al Tema	9
1.4 Formulación del Problema	17
1.5 Justificación del Estudio	18
1.6 Hipótesis	18
1.7 Objetivos	19
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación	21
2.2 Operacionalización de Variables	21
2.3 Población, muestra y muestreo	22
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, validez y confiabilidad.	24
2.5 Método de Análisis de Datos	26
2.6 Aspectos Éticos	26
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
VII. PROPUESTA	36
REFERENCIAS	57
ANEXOS	60

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar el efecto del Programa de Estrategias de Mejoramiento y el Servicio Educativo en la Carrera de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio de Zarumilla” – Tumbes 2017.

Se planteó como hipótesis Existen efectos de la aplicación del programa de estrategias de mejoramiento en el servicio educativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio de Zarumilla” – Tumbes 2017. Se aplicó en estudio de tipo experimental con diseño cuasi experimental. Luego de resolver la información recogida de la muestra del grupo experimental y grupo control, se llegó a resultados decidiéndose aceptar la hipótesis de investigación, aplicando el estudio de tipo experimental con diseño cuasi experimental. Como instrumento de recojo de información se empleó el cuestionario, que obtuvo una confiabilidad de 0,914, y que se aplicó al grupo experimental conformado por 27 estudiantes de la carrera Profesional de Contabilidad y el grupo control conformado también por 27 alumnos de la misma carrera profesional, dicha información se procesó en el paquete estadístico SPSS v.22; empleando para tablas y gráficos la estadística descriptiva y la prueba de t de student para estadística inferencial.

Los resultados arrojaron un efecto significativo del programa de estrategias de mejoramiento y el servicio educativo, cuyo valor de la t de student es igual a $t = -6.751$. Además se encontró que el programa de estrategias tuvo un efecto significativo en la mejora de la dimensión de tratamiento especializado del servicio educativo, cuyo valor de t de student igual a $t = -6.970$. De igual forma existió efecto significativo del programa de estrategias para la dimensión relaciones interpersonales con un valor de t de student igual a $t = -4.974$. Así mismo se halló una efecto altamente significativo en la mejora de la dimensión calidad de la enseñanza con una t de student igual a $t = -4.735$.

Se concluye que el programa tuvo un efecto significativo, por lo que se rechazó la hipótesis nula.

Palabras clave: Programa de estrategias, servicio educativo, calidad de la enseñanza, relaciones interpersonales, tratamiento especializado.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the effect of the Improvement Strategies Program in the Educational Service in the Accounting Career of the Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "24 de Julio de Zarumilla" - Tumbes 2017.

It was hypothesized that there are effects of the application of the improvement strategies program to improve the educational service of the Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "24 de Julio de Zarumilla" - Tumbes 2017. It was applied in an experimental study with quasi-experimental design. After solving the information collected from the sample of the experimental group and control group, we arrived at results by deciding to accept the research hypothesis, applying the experimental type study with quasi-experimental design. The questionnaire was used as an instrument for gathering information, which obtained a reliability of 0.914, and which was applied to the experimental group consisting of 27 students in the Professional Accounting career and the control group also made up of 27 students from the same professional career. Said information was processed in the statistical package SPSS v.22; using descriptive statistics and the student's t test for inferential statistics for tables and graphs.

The results showed a significant effect of the program of strategies to improve the educational service, whose value of student's t is equal to $t = -6.751$. It was also found that the strategy program had a significant effect on improving the specialized treatment dimension of the educational service, whose student t value is equal to $t = -6.970$. Similarly, there was a significant effect of the strategy program for the interpersonal relationships dimension with a student t value equal to $t = -4.974$. Likewise, a highly significant effect was found in improving the quality dimension of teaching with a student's t equal to $t = -4.735$.

It is concluded that the program had a significant effect, so the null hypothesis was rejected.

Keywords: Program of strategies, educational service, quality of teaching, interpersonal relations, specialized treatment.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En el Perú, en la actualidad el número de distribución de Institutos de Educación Superior Tecnológicos (IEST) es de 790 entre públicos y privados, de los cuales el 47.2% del total (373 institutos) corresponde al sector públicos y el 52.8% (417 institutos) corresponden al sector privado. El 32% de los estudiantes que terminan el nivel secundario optan por seguir sus carreras técnicas en estos institutos; tal es caso, que al año 2014, la totalidad de alumnos matriculados en los institutos públicos y privados asciende a 361,260 de los cuales, el 30.2% (109,228 estudiantes) siguen sus estudios en los institutos públicos y el 69.8% (252,032 estudiantes) pertenecen a los institutos privados. Es importante resaltar que entre las carreras técnicas que abarcaron mayor porcentaje de matrícula durante el año 2014 según MINEDU, fueron computación e informática con el 12.5% (41,175 estudiantes), contabilidad 12.2% (44,212 estudiantes) y enfermería técnica con un 11.4% (41,118 estudiantes).

Se puede deducir que en el Perú existen más institutos privados que públicos, y que estos albergan un porcentaje significativo de estudiantes que terminan la educación secundaria. Es factible que se deba a que ofrecen las carreras profesionales como computación, contabilidad y enfermería técnica, que aunque en los estudios de demanda laboral no son favorables, se ofertan en la mayoría de ellos.

En la Región Tumbes, los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos se proyectan a brindar un servicio mejorado en cuanto a las especialidades que en ellos se desarrollan. El Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio” de Zarumilla, no escapa a este objetivo. Sin embargo; existen deficiencias en cuanto al aporte teórico y práctico que se brindan en él, debido a la existencia de la enseñanza paralela que se viene desarrollando; otro problema se enmarca en la falta de concurrencia al inicio de la jornada educativa, es decir los alumnos llegan tarde al inicio de clases; a esto se añade el

sobredimensionamiento de la existencia de alumnos por aula educativa; por otro lado, si bien es cierto que existe una biblioteca, esta no está especializada en el área de contabilidad sino en otras especialidades; además hace mucha falta el mantenimiento especializado en la tecnología de información y a esto se aúna la falta de apoyo del encargado del laboratorio de informática. Se puede apreciar que el servicio educativo en la institución viene siendo afectado por causas, ajenas a una buena enseñanza; sino a elementos intervinientes como planificación de las prácticas, horarios por parte de los alumnos que se incumplen, bibliotecas no especializadas y excesivo número de alumnos en algunos casos.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Antecedentes internacionales

Jiménez, J. L. (2013). Presento la Tesis: "*Estrategias de enseñanza que promueven la mejora del rendimiento académico en estudiantes de medicina*"; para optar el Grado de Doctor en Cambio Social y Educación en la Universidad de Castilla – La Mancha España. El autor planteó como objetivo el tratamiento de las discrepancias en el aprendizaje de los alumnos del curso Cirugía I, a través de la delineación y el examen de la comprensión de los alumnos de acuerdo a la metodología empleada en clase, para después realizar una propuesta de enseñanza cuyo centro fue el estudiante promoviendo de tal forma la mejora en la excelencia de la educación de los estudiantes de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Metodológicamente la investigación es de tipo cuantitativa y cualitativa buscando establecer el tipo de relación y la explicación de lo que varía en aspectos sociales que se midieron. Asimismo, el estudio utilizó como muestra el alumnado de segundo año de medicina de la universidad.

Entre sus conclusiones expresa que: a) el rendimiento académico de los estudiantes que emplearon toda estrategia de enseñanza que permitió innovar fue superior al empleado por las estrategias tradicionales, b) Inexistencia de diferencias de significancia

entre la usanza de estrategias innovadoras y el género de los estudiantes, siendo igual el comportamiento para ambos grupos de estudio, c) el factor edad no influyó en el rendimiento académico de las unidades de análisis, d) la calificación precedente fue una variable que expresó diferencias estadísticas significativas con la calificación obtenida por los estudiantes posterior a la ejecución del programa pedagógico.

Se puede manifestar que, la estrategia de enseñanza como acción y procedimiento, que emplea técnicas, y otros recursos por parte del docente han permitido una buena planificación, aplicación de las mismas y una adecuada evaluación, por supuesto intencionalmente, para ser eficaz desde la enseñanza-aprendizaje, pues cada docente especifica sus estrategias según el modelo pedagógico de su entorno.

López, Q. (2011). Realizó un estudio Titulado: “*Criterios de coherencia y pertinencia para la evaluación inicial de planes y programas de pregrado: Una propuesta teórico – metodológica*”. En REXE (Revista de Estudios y Experiencias en Educación) de la Universidad de Santo Tomas de Concepción Chile; volumen 10, N° 19, pág. 49 – 71; año 2011.

El objetivo de este estudio es desarrollar los fundamentos teóricos esenciales de planes y programas universitarios de pregrado teniendo en consideración para el campo de evaluativo curricular los dos criterios cualitativos puntuales como son la cohesión y la congruencia tanto interior como exterior. Los procedimientos de evaluación que se exigen externamente para la refrendación de los cursos de pregrado en las instituciones actuales demandan la carencia simultánea de vincular una propuesta teórica – metodológica interna apropiada para los sedes de adiestramiento superior, bajo el cimiento de una tesis particular que cada una de las instituciones universitarias determine a la calidad y perfección de los métodos formativos, propugnada bajo razones evaluativas de naturaleza racional – explicativa, recogida de las opiniones de participantes o conferencias realizadas en los procedimientos ilustrados de formación profesional con la finalidad de

actualizar y mejorar todo plan y programa de estudio como proceso continuo, con integridad, consistencia y bajo democracia.

Todo plan y programa para tener efectividad debe de ser evaluado desde su fundamento esencial, pues deben ser coherentes y pertinentes en los entornos internos y externos en los que se desarrollan, además de articular propuestas teóricas o metodológicas, con la finalidad de asignarles a las instituciones que los ejecutan, calidad de un servicio

Delgado, S. (2006). Presentó su Tesis Titulada: *“Mejoramiento de la Gestión Educativa a través de los procesos de calidad debe bajar los índices de deserción en el colegio de la enseñanza Cardenal Luque, compañía de María en Bogotá”*, para obtener el grado de Doctor en el Departamento de Didáctica y Organización Escolar de la Universidad de Granada - España.

Cuyo objeto de estudio se orientó a determinar e implementar en el Colegio de la Enseñanza Cardenal Luque Compañía de María – Bogotá un modelo de gestión de calidad y dentro de los objetivos específicos: a) apunta a equiparar los errores de la gestión, que están originando el abandono escolar, b) Lograr la Identificación, el análisis e implementación de todo proceso pedagógico que le permita a la organización transitar para alcanzar la mejora de la calidad, y c) Promover operaciones metodológicas de formen, transmitan, intercambien y socialicen el producto de la investigación para ir transformando e implementando los procedimientos de calidad en la organización. Metodológicamente la investigación es de orden descriptivo pues quien investiga no tiene límites en la presentación de percepciones personales y todo dato que se base en la observación casual, sino que exploran las particularidades del problema selecto y otros. Entre sus conclusiones expresa: a) que los aspectos educativos de calidad que permitan la mejora de la gestión educativa repercuten en minimización de índices de deserción de la institución; b) dentro de la existencia de razones de implementar una educación de calidad se tuvo entre otros, la funcionalidad de los procesos que en ese momento

contaba, indagar de qué manera se entendían los requerimientos del proceso, averiguar con claridad las posibles fallas o faltas que permitan dar solución al problema de deserción, certificar los procedimientos, proyectar objetivos de medición que permitan efectivizar los procedimientos de permanencia e ingreso precisar límites y aspectos efectivos en todo procedimiento contante y de incorporación de nuevos alumnos a la institución, aclarar y diagnosticar las fases críticas de los procesos internos, determinar los procedimientos que logren convertirlos en ágiles y que conlleve al logro de una cultura de calidad que establezca la identificación y como destaca la institución.

Es necesario entender que la calidad de la educación la constituyen varios factores que se enmarcan en todos los aspectos de una organización. Sin embargo a pesar de ello, algunas instituciones entienden que esta si se puede mejorar de manera cotidiana, por ello es necesario que toda actividad que intervenga en esta se debe de planificar, sistematizarla, documentarlas y sobre todo supervisarlas.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Salinas, E. (2014). Presento la Tesis: *“La calidad de la gestión pedagógica y su relación con la práctica docente en el nivel secundario de la Institución Educativa Policía Nacional del Perú - Juan Linares Rojas – Oquendo, Callao 2013”*; para optar el Grado Académico de Magister en Educación con mención en Gestión en la Educación. Plantea como objetivo establecer cuál es la relación entre la calidad de la Gestión pedagógica y la práctica docente en el nivel secundario de la Institución Educativa Pública PNP “Juan Linares Rojas”. Metodológicamente utilizo una investigación básica, a nivel descriptivo y diseño correlacional, por el nivel de enriquecimiento del conocimiento científico teórico y el establecimiento de la relación entre las variables en estudio. La población se conformó por la 15 docentes en su totalidad, 03 directivos y 110 alumnos del nivel secundario de educación básica regular, la muestra para este caso fue intencional no probabilística, a quienes se les aplicó dos instrumentos; un cuestionario para recoger información de la calidad de gestión pedagógica que abarca 36 ítems, y

otro que consta de 23 ítems que mide la práctica docente, ambos validados por juicio de expertos. Llegando a demostrar por los resultados la existencia de relación directa con significancia entre la calidad de la gestión pedagógica y la práctica docente en el nivel secundario de la Institución Educativa Pública PNP “Juan Linares Rojas” Oquendo, Callao – 2013.

Una gestión pedagógica hace significativo el papel de un educador, pues se caracteriza por el acompañamiento y facilitación en ese importante proceso de enseñanza aprendizaje, se gesta así la importancia que este cumple propiciando toda situación que logre favorecer un nuevo saber y desarrollar un marco axiológico e toda actividad que se haya previsto.

Alva. (2011) Presento la Tesis: *“Las Tecnologías de información de la comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación a maestrías de educación con mención en docencia en el nivel superior de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Sede Central, Lima, 2009-2010”*; con el cual obtuvo el grado de Maestro. Dicho autor, se plantea el objetivo de establecer y valorar la manera en que las tecnologías de la información y comunicación tienen influencia en como instrumentos que ayudan a una adecuada enseñanza – aprendizaje. Utiliza un plan de investigación no experimental de corte transversal, con una investigación de tipo básica. En su conclusión llega a determinar la existencia de una correlación múltiple, directa y positiva entre ambas variables. Se debe de resaltar que las TIC son muy útiles en los procesos de aprendizaje y enseñanza, pues permiten el procesamiento, administración y logran compartir la información, pero a través de un soporte tecnológico, que fácilmente incursionan en los más variados aspectos de la vida, y uno de ellos quizá el más importante sea la educación.

Mora. (2010) Presento la Tesis Doctoral: *“La Evaluación como Estrategia de Política Educativa en la instauración de la Calidad Educativa en las Universidades Peruanas del Estado, Casos: Costa, Sierra, Selva”*; en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Valle – Lima. El autor plantea como objetivo la identificación y

caracterización del aspecto evaluativo como estrategia de política que le permiten instaurar en la universidad peruana aspectos de calidad en la educación. Para tal caso emplea el tipo de investigación descriptiva ex - post facto, cuyo diseño fue correlacional.

Entre sus conclusiones expresa que la organización y disposición de la evaluación desde lo estratégico en política educativa y calidad educativa se viene dando en el marco de una acreditación del modelo de tradición positivista y sistemática.

Sin duda que el aspecto evaluativo es todo un proceso que verifica si se han logrado o no los objetivos establecidos y en qué medida. SE destaca la autoevaluación de las instituciones como una capacidad específica para lograr una valoración de los procesos que desarrolla.

Rojas, L (2016). Considera en su tesis *“Programa de estrategias didácticas motivacionales para fortalecer la inteligencia emocional en los estudiantes de la IE N° 10253 de Cutervo-2016”* el objetivo general fue definir que la aplicación de un Programa de Estrategias Didácticas Motivacionales logra fortalecer la Inteligencia Emocional y dentro de los objetivos específicos tenemos el diseño y la aplicación de un Programa de Estrategias Didácticas Motivacionales para fortalecer la Inteligencia Emocional en los alumnos, con un tipo de estudio explicativo-aplicado y diseño pre experimental aplicado a una población de 105 alumnos, llegando estrategias didácticas cognitivas motivacionales. Una estrategia didáctica permite planificar un proceso, o actividad pero mediante el empleo de técnicas específicas y actividades con la finalidad de lograr un objetivo, en este caso el fortalecimiento de la inteligencia emocional como una habilidad práctica, que permite el reconocimiento de los propios sentimientos de una persona así como los ajenos a ella.

1.2.3. Antecedentes Locales

Cueva, D (2014) en su tesis de investigación titulado *“Programa High School para mejorar la orientación vocacional de los alumnos de quinto grado de secundaria de la institución educativa El Triunfo de*

Tumbes – 2014” consideró desarrollar como objetivo general el encontrar la influencia del Programa High School sobre el progreso en la orientación vocacional de los estudiantes de quinto grado de secundaria de la I.E. El Triunfo de Tumbes y como objetivos específicos se tuvo establecer la influencia del programa High School sobre el desarrollo personal y adquirir la independencia e impacto de los estudiantes del quinto grado de secundaria de la I. E. El Triunfo de Tumbes, considerándose un estudio del tipo cuasi-experimental y un diseño experimental, utilizando una muestra de 72 alumnos para el grupo experimental de una población de 112; llegando a las conclusiones como son: Este programa influye altamente en la orientación vocacional de los alumnos ya que después de tener experiencias con distintos profesionales se deciden acertadamente por sus estudios superiores, además este programa influye de forma significativa en el desarrollo personal y la adquisición de autonomía e impacto de los alumnos de quinto de secundaria.

Sin duda alguna en los contextos actuales de las instituciones educativas, se ha deducido que todo programa de orientación vocacional se debe de considerar como una estrategia y forma de lograr la mejora del rendimiento de los estudiantes, pues el elemento motivador de los jóvenes de acceder a contextos de educación superior se concretiza siempre y cuando se experimenten en centros laborales que albergan a diferentes profesionales, pues según las teorías todo sujeto es dueño de rasgos y factores específicos que se logran medir de manera objetiva, otros se someten a variables tanto sociales como culturales que inciden en la decisión en su opción profesional. Por ello los programas de orientación vocacional son significativos ya que evitan la mediatización de la familia o comunidad.

Saba, B (2016), en estudio a nivel local investigó en su tesis *Como influye la aplicación del Programa Estrategias con la finalidad de que el estudiante mejore el desarrollo de sus habilidades académicas en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 24 de Julio Zarumilla-Tumbes*, los objetivos trazados fueron: determinar cómo influye

el Programa Estrategias en la mejora del desarrollo de habilidades académicas en los estudiantes; comprobar si el Programa Estrategias influye en la mejora de la organización de habilidades académicas en estudiantes, establecer la influencia del Programa Estrategias que tiene sobre la mejora de las técnicas de habilidades académicas en estudiantes, y determinar la influencia del Programa Estrategias en la mejora de la motivación de habilidades académicas en estudiantes, utilizó un diseño cuasi experimental, considerando una muestra de 20 alumnos para el grupo experimental y de igual número para el grupo control, concluyendo que se evidencia una alta significancia en la variable habilidades académicas siendo su inferencia con una $t=-23,199$; también se encontró que el programa estrategias influye significativamente sobre las dimensiones organización, técnicas de estudio y motivación de los estudiantes con valores de t de student igual a -37.777 , -10.794 y -28.93 .

Es importante promover bajo todo aspecto las habilidades estratégicas, pues en la actualidad la experiencia y vida académica se muestra mucho más competitiva para los jóvenes en el nivel de educación superior. Esto valoriza las habilidades académicas como herramientas de significativa utilidad que permiten la obtención de óptimos resultados. Algunos las consideran destrezas, pues se debe de experimentar la planificación de labores y actividades, así como técnicas que el individuo emplee. De esta manera el individuo permite sistemáticamente la construcción y valoración de una identidad específica.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Teorías General de la Administración

Chiavenato, (2007), Teoría General de Sistemas (TGS) en adelante.

De acuerdo con lo que propone el autor en esta teoría; los sistemas deben estar interrelacionados para poder ser entendidos en toda organización; si una de sus partes falla o no funciona, la estructura del sistema colapsará completamente. Considera que el aporte de la TGS no se agota del todo, sino que le permite evaluar las fallas en un determinado sector o especialidad con la finalidad de implementar estrategias de solución adecuadas; en respuesta a su

interdisciplinariedad. Los sistemas puntualizan visionar y comprender aspectos de este mundo, incluso de manera estructural y con elementos de análisis, ello con la finalidad de solucionar situaciones específicas e integrales, es necesario señalar que los objetivos de un sistema y la globalización total deben de interrelacionarse, pues los cambios que puedan sufrir se logran ajustar también sistemáticamente.

Brís, (1996).La Organización y Planificación Integral de Centros Educación Básica: Infantil, Primaria y Secundaria.

El autor propone la exigencia de comprender el funcionamiento de la organización como un todo; incluyendo en estos recursos humanos, técnicos, materiales, financieros e intelectuales; quienes al trabajar de manera conjunta e independiente lograrán los objetivos trazados y de no hacerlo en forma óptima afectará el funcionamiento organizacional. Considera que cada variable es mutuamente dependiente y está orientada a cumplir el mismo propósito. El enfoque se sintetiza sobre una herramienta de análisis y evaluación organizacional, centrada en redes de comunicación tanto interna como externa.

Tanto la organización como la planificación son dos procesos a los que toda gestión nunca puede evadir, pues son los que básicamente concretizan que exista y funcione de manera exitosa una institución. Estos procesos conllevan a que se sistematice cada actividad en su respectiva posición dentro de la institución. Ambos procesos necesitan de elementos que se estructuran para actuar de basamento y poder alcanzar las diferentes metas y objetivos o fines determinados que se han planificado.

1.3.2. Teoría Educativa

Representantes como Wundt, Piaget, Kaplan y Norton entre otros autores, aportaron con sus conocimientos a la estructuración de la Nueva Teoría Educativa que se propuso como objetivo de estudio, el tratamiento que origine el valor social afectivo en la cimentación educativa del bienestar común. Esta nueva teoría de naturaleza sistémica no-lineal, que establece la base científica para generar

prototipos educativos que se orientan al servicio de la responsabilidad social y el desarrollo humano.

El soporte de conocimiento que esta teoría brinda de acuerdo al desfase del aprendizaje está entre otras referidas a ¿Cómo identificar la tecnología-aprendizaje-bienestar común?; ¿Cómo aumentar los modos de aprendizaje reflexivo de por vida?; ¿Cómo ayudar empáticamente al educando a estructurar la solución de la problemática social y real?; ¿Cómo instituir valor en el sistema de educación para el bien común?

1.3.3. Algunos Conceptos

Estrategia

Según los autores Pérez Porto & Merino María (2008): Es el conjunto de acciones, en el ámbito educativo, proyectadas para conseguir lograr de manera eficiente y eficaz la consecución de los objetivos esperados. También lo podemos indicar como el conjunto de reglas que garantizan la determinación óptima en cada momento del tiempo.

La estrategia como acción planificada permite la toma de decisiones y la consecución de resultados óptimos en una organización, orientándose bajo ciertos patrones de actuación. La ejecución de estrategias se da junto a variados recursos tanto en un inicio, proceso, y aplicación

Para Monereo (1994, 1997) y Gargallo (1995) toda estrategia de aprendizaje es considerada como una capacidad, aptitud o destreza mental todo esto se efectiviza con la actividad, estas se aprenden y pueden enseñarse; es decir se considera una *“habilidad de habilidades, una habilidad de orden superior”*. Tienen un direccionamiento hacia el objetivo o meta, siendo estas estrategias flexibles, dinámicas y modificables. De un modo selectivo, utiliza los recursos y capacidades que dispone el estudiante. Están relacionadas con los contenidos de aprendizaje, procedimientos y conceptos, por tanto es una formación interdisciplinada.

La estrategia concibe una directriz global de la organización, teniendo en consideración algunos elementos como la misión y el panel axiológico de la organización, las que dan el sustento a las políticas de manejo en toda organización. La estrategia de aprendizaje activa los procesos de cognición básicos, el mismo conocimiento estratégico y el metacognitivo, siendo este último el que tiene un papel fundamental para seleccionar y regular técnicas de aprendizaje.

Plan de Mejoramiento

De acuerdo a lo descrito por el Gobierno de Chile a través de su Dirección de Educación General (2008), sostiene que el Proyecto de Mejoramiento Educativo es el instrumento a través del cual los Institutos, escuelas o cualquier institución educativa, programa y organiza su mejoramiento que se centró en el aprendizaje temporalmente (4 años). En él se establecen metas de aprendizaje y las acciones a desarrollar por cada especialidad o escuela.

Una organización que crece en sus capacidades se orienta hacia una mejora continua, esta mejora se produce cuando la institución por si misma ha aprendido y ha planificado, así planificar sus estrategias se constituye en el logro cualitativo significativo de la clase de servicio que oferta a la sociedad. En este tipo de actividad el lograr el apoyo indiscutible en las fortalezas para sobre llevar toda debilidad, se convierte en la opción de cambio sobresaliente. Esta sin duda alguna es una de las fases primordiales de toda organización, pues integra medidas estratégicas sobre todo cambio que se desea integrar en los procesos que se desarrollan.

Calidad del Servicio

Según Berry et al (1993); define a la calidad de servicio como capacidad de discrepancia o divergencia que existe entre los deseos o expectativas de los usuarios y sus percepciones en función de lo confiable, seguro, tangible, empatía y capacidad de respuesta. Siendo la capacidad entendida como valor pero no en el sentido absoluto, se concibe que un bien o servicio va a depender de muchos elementos o

factores para determinar lo mejor que el usuario desea, así se busca que se optimice el uso de todo recurso logrando adoptarlo al requerimiento final. Toda demanda de la organización basada en el aspecto evolutivo y permanente de cambios es una respuesta para el desarrollo de una calidad, hoy se consideran criterios e indicadores y hasta estándares para determinar una medición cualitativa que certifique el logro de la calidad, que encierra actividades que cada vez se puede ir mejorando.

Calidad en Educación

La función esencial de la formación y la educación, para la Comunidad Europea (1995, p.4), es integrarse socialmente y considerar el desarrollo del individuo, mediante la elevación todo valor común; la transferencia de la pertinencia cultural y el aprendizaje del ser autónomo”. Llegando con todo esto a una formación integral del hombre. Se debe de destacar que los actores principales en estos procesos de calidad son siempre la comunidad educativa, sin embargo la concepción va más allá, pues un papel significativo lo cumple el docente cuando es calificado desde la integración de lo potencial que llegan a ser los estudiantes. Otro rubro de la calidad es el aspecto administrativo, que destaca el elemento potencial de los trabajadores, por ello una educación de calidad puede llegar a significar, la instauración de una cultura de mejora desde todo miembro de la comunidad que asuma un permanente compromiso que visiona transformar desde lo social y educativo. Finalmente concebir que toda calidad de educación se relaciona al rendimiento de naturaleza escolar, en su proceso de enseñanza aprendizaje y sus actores alumno - docente.

Por otro lado García Hoz (2000: 3) indica que la calidad de la educación está determinada por dos componentes, primero teniendo disposición, incluyendo condiciones de coherencia e integridad y segundo la eficacia, por tanto García define a la calidad educativa como el propio aspecto educativo que consolida condiciones integras, coherentes y eficaces, es decir que la educación posee calidad siempre que se caracterice por mostrar ser completa, con coherencia y ser

eficaz. Este aspecto centra la eficiencia del servicio educativo en decisiones y reajustes permanentes. Hoy la intervención normativa por parte del estado hace que las instituciones tengan un reto permanente frente a una sociedad cada vez más exigente.

Calidad de la enseñanza

Al hablarse de calidad de la educación, se debe abstraer que tipo de sociedad se desea, se debe explorar una educación establezca no solo conocimientos sino que también implique la elaboración y el origen del conocimiento, ya que solo así se logrará garantizar una calidad educativa y no una educación para la calidad (Álvarez Méndez). Solo la enseñanza de calidad determina el aprendizaje de calidad, toda política sobre educación prevé que los docentes en general deben de orientar su perfil hacia una específica formación y lograr disponer de una adecuada calificación. Todo entorno de enseñanza se debe de diseñar de tal forma que logre apoyar la misión del docente así como al resto de la comunidad educativa. Todo estudiante tiene concebido un derecho para educarse bajo el contexto de un docente altamente cualificado, lo que traería como consecuencia un valor el reforzamiento apropiado del proceso de enseñanza aprendizaje en el sistema educativo.

Relaciones interpersonales

Son aquellos aspectos vinculantes y con afinidad entre individuos de una comunidad, que se muestran necesarios para desarrollar de manera integral a la persona, sobre todo en las habilidades sociales. Mediante estas relaciones se logra un intercambio de sentimientos de la vida, de una perspectiva, necesidad y simpatías en los que interviene el juego interaccionante con el entorno. A pesar que todos nos comunicamos y poseemos una relación diaria se presenta escasa conciencia de lo significativo de las relaciones habituales, en las que todo individuo signifique una naturaleza variada de valores, idealismos, conocimientos, todo principio, estilos vividos, pasiones y el propio estilo de vida. Se genera un refuerzo social que beneficia la acomodación al medio ambiente cuando las relaciones interpersonales

que se originan a través de un sentimiento y emoción, por ejemplo el amor y amistad; desde una afinidad como el aspecto artístico, estudiar o praxis deportiva; en el centro laboral o ventaja en el negocio, es decir en toda actividad social generalmente.

Las relaciones interpersonales son un constante sondeo para convivir e integrarse entre individuos de variadas culturas, aspectos religiosos, edad, raza, profesión, y toda característica personal. Cuando las personas se ponen en contacto entre sí, logran enriquecer su mundo interno y cimentar nuevos hechos que se experimentan y conocen.

Es concluyente y valedero determinar y reconocer que la comunicación es el principal puente de relación recíproca entre dos individuos, pero desataca que quien la experimente debe ser hábil y efectivo, debe saber escuchar, solucionar conflictos y destacar como autentica persona. Desde esta perspectiva se deduce que cada persona está en la capacidad de lograr el impacto sea beneficioso o no en las personas con quienes comparte su entorno. Específicamente se deben de poseer otras destrezas que logren promover la habilidad por ejemplo de comunicación efectiva para garantizar y proveerse de un refuerzo social significativo.

Práctica Profesional

La idea de práctica entre los significados se ubica como un adiestramiento o ejercicio que se debe realizar con la finalidad de optimizar algunas habilidades. La praxis profesional, efectivamente involucra un accionar temporal de un accionar amparado en algún tipo de tutor.

El ejercicio profesional, por ende, se constituye en el primer peldaño de un alumno o de un recién egresado en el mercado laboral. Se refiere a un periodo de fusión a argumentación es típicas de un empleo (el deseo de obtener un determinado nivel de rendimiento, el compromiso de someterse a mandatos de un superior, etc.) con elementos más vinculados a la formación y al aprendizaje.

El ofrecer para una organización una praxis profesional, es brindar la ocasión de instituir empleados que posteriormente se

integrarán a una planilla contante. Por otro lado, es una forma de aminorar precio ya que los ejercitantes consiguen laborar sin compromiso reciben una remuneración figurada así desarrollen tareas específicas en el trabajo común de la firma.

Muchas compañías en el momento de llevar a cabo el requerimiento de prácticas profesionales, ponen como requisito fundamental que el personal que se busca debe carecer de vicios que provienen de la representación de trabajo de los contendientes; crear a una persona que anteriormente no ha elaborado en un puesto específico conduce al beneficio para explicar cómo debe laborar, las metas que debe considerar, etcétera.

Desde la óptica del estudiante que accede a ejercitarse profesionalmente, es una oportunidad inmejorable e invaluable que le permitirá integrarse al mercado laboral de su interés, adquiriendo en efecto la experiencia que le permitirá conocer y experimentar nuevas habilidades bajos sus propios términos. En la mayoría de veces de una experiencia o praxis laboral calificada surge un contrato laboral que dura varios años, sin embargo es posible que permita distinguir nuevas límites mediante un entender específico y objetivo de las puertas que puede abrir una terminante carrera.

Las cuestiones típicas de un empleo son conocidas por los estudiantes egresados de una institución solo a través de la experiencia en situaciones reales de trabajo, pues es allí donde se combinan una serie de elementos típicos de un empleo específico para lo cual fue formado un egresado. Tanto la organización como el practicante se ven favorecidos, pues el practicante experimentará habilidades que le volverán competente solo evaluado por la organización, asimismo la organización tiene la ocasión para la formación de empleados que en un tiempo podrán incorporarse a la organización. En conclusión estas prácticas permiten el desarrollo de competencias de naturaleza profesional y de que el practicante se habitúe en diferentes áreas de la organización.

1.3.4. Aspectos Normativos

- ✓ La Ley de leyes - Constitución Política del Estado Peruano y la Ley de Reforma Constitucional N° 27680.
- ✓ La Ley N° 29394 Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior no Universitaria.
- ✓ La Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y su modificatoria Ley N° 28187.
- ✓ La Ley N° 28411 – Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- ✓ La Ley General de Educación N°28044; que establece que el Ministerio de Educación es órgano del gobierno nacional.
- ✓ La Ley del Profesorado N° 24029 y su modificatoria Ley N° 29062.
- ✓ La Ley de la Reforma Magisterial N° 29944 – 2014 MINEDU.

1.4. Formulación del Problema.

1.4.1. Problema General

¿Qué efectos produce la aplicación del Programa de Estrategias de Mejoramiento en el Servicio Educativo en la Carrera de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio de Zarumilla” – Tumbes 2017?

1.4.2. Problemas Específicos

1. ¿Cuál es el efecto de la aplicación del programa de estrategias de mejoramiento en la calidad de la enseñanza en la carrera de contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio de Zarumilla”- Tumbes 2017?
2. ¿Qué efectos tiene la aplicación del programa el programa de estrategias de mejoramiento en las relaciones interpersonales en la carrera de contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio de Zarumilla”- Tumbes 2017?
3. ¿Qué efectos tiene la aplicación del programa de estrategias de mejoramiento en el tratamiento especializado en la carrera de

contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público
"24 de Julio de Zarumilla"- Tumbes 2017?

1.5. Justificación del Estudio.

La investigación resulta importante debido a que mediante la implementación y aplicación de un programa estructurado de estrategias permitirá mejorar el servicio educativo que actualmente se viene dando a los estudiantes de la especialidad de contabilidad. Asimismo, es conveniente, porque mejorará los contenidos procedimentales, conceptuales y actitudinales en el estudiante creando sinergias positivas que le permitan ser más competente en el mercado laboral.

A la vez es relevante porque generará un conocimiento específico sobre el efecto del programa en la variable mejoramiento del servicio educativo, además este conocimiento puede constituirse en un base de apoyo para otros investigadores.

En lo teórico, contribuye a conocimientos específicos que se investigan como dimensiones y que intervienen de manera significativa en el servicio educativo, información que se puede contrastar con la teoría científica.

Desde lo práctico se justifica, dado que a través técnicas e instrumentos se obtiene información real sobre la variable y sus dimensiones de forma fácil y práctica, además otros investigadores pueden utilizarlos.

Desde lo metodológico, se justifica ya que puede emplearse, adaptarse o mejorarse tanto la propuesta como el cuestionario a realidades o entornos similares

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

H₁:Existen efectos de la aplicación del programa de estrategias de mejoramiento en el servicio educativo en la carrera

de contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio de Zarumilla” – Tumbes 2017.

H₀: No existen efectos de la aplicación del programa de estrategias de mejoramiento en el servicio educativo en la carrera de contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio de Zarumilla” – Tumbes 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas

H₁: Existen efectos de la aplicación del programa de estrategias de mejoramiento en la calidad de la enseñanza en la carrera de contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio de Zarumilla”- Tumbes 2017.

H₂: La aplicación del programa de estrategias de mejoramiento tiene efectos en las relaciones interpersonales en la carrera de contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio de Zarumilla”- Tumbes 2017.

H₃: Existen efectos de la aplicación del programa de estrategias de mejoramiento en el tratamiento especializado en la carrera de contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio de Zarumilla”- Tumbes 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar cuál es el efecto de la aplicación del Programa de Estrategias de mejoramiento en el servicio educativo en la carrera de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio” de Zarumilla – Tumbes 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

1. Contrastar el nivel de logro en la calidad de la enseñanza de los estudiantes de la carrera de contabilidad antes y después de aplicar el programa de estrategias de mejoramiento.

2. Comparar el nivel de logro en las relaciones interpersonales en los estudiantes de la carrera de contabilidad antes y después de aplicar el programa de estrategias de mejoramiento.

3. Contrastar el nivel de logro en el tratamiento especializado en los estudiantes de la carrera de contabilidad antes y después de aplicar el programa de estrategias de mejoramiento.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El proyecto se enmarcó dentro de un tipo de investigación aplicada, el cual pretende primero investigar para después accionar, realizar la transformación, modificación o producción de cambios. Con un diseño de investigación cuasi experimental, pues se desea identificar el efecto de la experimentación en el mediano o largo plazo, ya que el grupo de estudio no se asignó de manera aleatoria, así el investigador investiga sujetos que forman grupos intactos (Pino, R :p 322).

El esquema trabajado es:

GE: O₁-----X-----O₂

GC: O₃-----O₄

Dónde:

GE: Grupo Experimental.

GC: Grupo de Control.

X: Programa Experimental “Programa de Estrategias de Mejoramiento”.

O₁: Pre Test Grupo Experimental.

O₂: Pos Test Grupo Experimental.

O₃: Pre Test Grupo Control.

O₄: Pos Test Grupo Control.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables

Variable Independiente: Programa de Estrategias de Mejoramiento

Variable Dependiente: Servicio Educativo

2.2.2. Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS	INSTRUM.
Programa de Estrategias de Mejoramiento	Agrupación de elementos para analizar, decidir, accionar que emplea una institución para instaurar y hacer constante la ventaja comparativa sostenible temporalmente. Lumpkin y Dess (2003)	Conjunto de decisiones y toda acción que en una institución se ejecuta con la finalidad de establecer ventajas en el mejoramiento del servicio educativo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Política Normativa ▪ Formación Docente ▪ Innovación y Tecnología 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N° de leyes y reglamentos, directrices u otras normas ▪ N° Talleres ▪ Número de Seminarios ▪ Cantidad de Bienes y equipos ▪ N° de Talleres Tecnológicos 	Encuesta	Cuestionario o Pre y Post
Servicio Educativo	Lo que posee un accionar educativo que propone una educación integral constante cuando se apoya y especifica el aspecto escolar, posibilitando insertar a jóvenes y adultos en el ámbito laboral, así como lograr impulsar una permanente formación profesional y técnica DINECI (2011)	Es el resultado de la aplicación de acciones educativas que conllevan a una formación integral en la carrera de contabilidad impulsando el desarrollo técnico y profesional de la comunidad educativa.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad de la enseñanza ▪ Relaciones interpersonales ▪ Tratamiento especializado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de profesores pedagogos. ▪ Respeto ▪ Trato justo e igualitario ▪ Amicalidad ▪ Número de practicas ▪ Talleres de aplicación 	Encuesta	Cuestionario o Pre y Post

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

Se define como el conjunto genérico de casos que coinciden con algunas especificidades, se sitúa con bastante claridad según toda característica de contenido, de lugar y temporalmente (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p.304).

El total de la población de estudio fue de 120 estudiantes que cursan carrera profesional de contabilidad; del I, III y V semestre académico del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio de Zarumilla”, (Secretaría Académica, 2017).

Población Estudiantil de la Carrera Profesional de Contabilidad
IEST Público “24 de Julio de Zarumilla”

Semestre académico	Nº Estudiantes
Primero	46
Tercero	43
Quinto	31
Total	120

Fuente: Área de Secretaría Docente

2.3.2. Muestra

La muestra se define como “Cualquier porción numérica de una población y en la que existe una distribución de mediciones” (Cortada, Macbeth y López; 2008, p.88).

El tamaño de la muestra de estudiantes de la institución se determinó mediante fórmula para población finita y el muestreo probabilístico aleatorio simple.

Formula:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * N * p * q}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 120 * 0.85 * 0.15}{0.07^2(120 - 1) + 1.96^2 * 0.85 * 0.15}$$

Dónde:

$$N = 120$$

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.85$$

$$q = 0.15$$

$$e = 0.07$$

$$n = 54 \text{ estudiantes}$$

Muestra Estudiantil de la Carrera Profesional de Contabilidad
IEST Público “24 de Julio de Zarumilla”

Semestre académico	Nº alumnos
Primero	27
Quinto	27
Total	54

Fuente: Elaboración propia

Muestreo

Para determinar los elementos de la muestra se empleó el muestreo estratificado aleatorio simple.

Criterio de selección

Los criterios de inclusión que se consideraron fueron: aquellos estudiantes de diferente sexo del I y V semestre académico.

Los criterios de exclusión fueron: aquellos estudiantes del III semestre académico.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En esta investigación cuasi experimental se procederá a utilizar las técnicas e instrumentos que a continuación se describen.

2.4.1. Técnica.

Son aquellas que permiten la obtención y recopilación de información que contiene toda documentación específica y que se relaciona con la problemática y el objetivo que se desea investigar (Carrasco, 2013, p. 274).

Se aplicó la técnica de la encuesta, la misma que permitió indagar, recolectar y explorar los datos mediante un sistema de preguntas debidamente estructuradas que tuvieron por finalidad medir directa o indirectamente el grado de satisfacción de los sujetos que se constituyeron como unidad de análisis de la presente investigación.

2.4.2. Instrumento.

Se empleó el cuestionario que se define como el “cumulo de preguntas referidas a una o más variables que se desean medir” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p.217); ya que se pretendió medir el comportamiento de las variables, tanto del grupo de control como del grupo experimental, un antes y un después; se midió el efecto en la variable.

2.4.3. Validez

Esta se define como “al grado en que un instrumento verdaderamente logra medir la variable que intenta medir” (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p.346).

La validez se llevó a cabo a través de la intervención de expertos, si:

- Los instrumentos son coherentes, es decir una relación lógica con los diferentes ítems de cada instrumento, su dimensión y variable que se investiga.
- Los instrumentos muestran pertinencia al tipo y forma natural de la investigación
- Los instrumentos facilitan comprobar toda hipótesis que se considera en la investigación.
- Los instrumentos muestran ser firmes, pues así cada ítem se redactará considerando de manera integral cada indicador.
- Los instrumentos garantizan abordar toda dimensión de cada variable que se investiga.

2.4.4. Confiabilidad

Para la confiabilidad de constructo, se utilizó las correlaciones entre los ítems, el alfa de Cronbach normalizado se ha calculado mediante la matriz de correlación:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Dónde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de los valores totales observados y
- k es el número de preguntas o ítems.

El valor de la confiabilidad del instrumento utilizado fue de 0,914. Que un instrumento de medición sea confiable significa que cuantas veces este se repita en su aplicación al mismo individuo u objeto proporciona iguales resultados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p.346).

2.5. Métodos de análisis de datos

Toda actitud es una disposición psicológica, que se adquiere y organiza desde la experiencia que provoca al sujeto a que reaccione de una manera específica ante otros sujetos, objetos o situaciones. Fernández de Pinedo (2005).

Para el tratamiento de la información se recolectó, ordenó, clasificó y se agruparon los datos de las variables y dimensiones, para posteriormente registrarlos a partir de una hoja de cálculo como el Excel, y analizarlos a través de la versión del software SPSS versión 23.

En la técnica de encuesta se utilizó la escala de Rensis Likert en la elaboración del constructo con la finalidad de medir el grado en que se dio una actitud o disposición del encuestado, sujeto o individuo en un determinado contexto social particular.

2.6. Aspectos éticos

La documentación o información que se requirió para la presente investigación fue tomada de los archivos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio” – Zarumilla; los mismos que fueron de libre excedencia para lo cual se respetaron los datos en concordantes con el Código de Ética de la Universidad.

Asimismo se respetaron los principios de derecho del autor durante todo el desarrollo de la investigación.

De igual forma el principio de veracidad y resultados se vieron garantizados en el presente trabajo de Investigación.

III. RESULTADOS

Tabla N° 1
Grupo Experimental y Control para Pre y Pos Test de la variable Servicio Educativo en la Carrera de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio de Zarumilla”-Tumbes, 2017.

Condición	Grupo (Pre Test)						Grupo (Pos Test)					
	Experimental			Control			Experimental			Control		
	Fcia.	%	Media	Fcia.	%	Media	Fcia.	%	Media	Fcia.	%	Media
Alto (45-57)	04	15		05	19		17	63		06	22	
Medio(32-44)	13	48	36	12	44	36,6	9	33	45,7	13	48	37,8
Bajo (19-31)	10	37		10	37		1	04		08	30	
Total	27	100		27	100		27	100		27	100	

Fuente: Información obtenida de los cuestionarios

En la Tabla y gráfico N° 1 de la variable servicio educativo, pre test y pos test, se puede apreciar en el grupo experimental y control en estudiantes del IEST Público 24 de Julio de Zarumilla-Tumbes, que en el grupo experimental pre test el 48% de los estudiantes calificaron el servicio como medio y un 15% como alto este servicio, sin embargo luego de aplicado el programa en el post test el 63% de los estudiantes lo calificó como altoy sólo un 4% como bajo. Las medias halladas confirman el efecto del programa estrategias puesto que la media aumentó de36 a 45,7.

Tabla N° 2
Grupo Experimental y Control para Pre y Pos Test de la dimensión Calidad de la Enseñanza en la Carrera de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio de Zarumilla”-Tumbes, 2017.

Condición	Grupo (Pre Test)						Grupo (Pos Test)					
	Experimental			Control			Experimental			Control		
	Fcia.	%	Media	Fcia.	%	Media	Fcia.	%	Media	Fcia.	%	Media
Alto (17-21)	05	19		01	04		18	67		04	15	
Medio(12-16)	12	44	14	11	41	14	07	26	17	14	52	13
Bajo (07-11)	10	37		15	56		02	07		09	33	
Total	27	100		27	100		27	100		27	100	

Fuente: Información obtenida de los cuestionarios

Se observa, en la Tabla N° 2 y su correspondiente gráfico del Grupo Experimental y Control, para pre y pos Test, de la dimensión calidad de la enseñanza en la carrera de contabilidad del IEST Público 24 de Julio de Zarumilla-Tumbes, que en el pre test el 44% de los estudiantes consideraron que la calidad era medio, un 19 % con alta y 37% lo calificaron como bajo. Sin embargo luego de llevado a cabo el programa estrategias en el post test se puede apreciar que el 67% de los estudiantes calificaron como alto,

un 7 % con bajo y un 26% como medio. Estos resultados indican que el programa estrategias tuvo su efecto, ayudando al estudiante a visionar mejor el servicio educativo

Tabla N°3

Grupo Experimental y Control para Pre y Pos Test de la dimensión Relaciones Interpersonales en la Carrera de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio de Zarumilla”-Tumbes, 2017

Condición	Grupo (Pre Test)						Grupo (Pos Test)					
	Experimental			Control			Experimental			Control		
	Fcia.	%	Media	Fcia.	%	Media	Fcia.	%	Media	Fcia.	%	Media
Alto (12-15)	04	15		03	11		11	41		05	19	
Medio(08-11)	13	48	8,5	16	59	9,6	15	56	11	17	63	10
Bajo (05-07)	10	37		08	30		01	04		05	19	
Total	27	100		27	100		27	100		27	100	

Fuente: Información obtenida de los cuestionarios

Para la Tabla N° 3, distribución de Grupo Experimental y Control para pre y pos test de la dimensión relaciones interpersonales del mismo instituto, se puede apreciar que, en el pre test el 48% y 15% de los estudiantes calificaron las relaciones interpersonales como medio y alto. Pero luego de aplicado el programa los alumnos calificaron dichas relaciones con el 56% y 4% de los estudiantes se califican de regular y bajo el uso de las relaciones interpersonales, las medias en el pre test y pos test experimental aumenta en 03 puntos, lo que demostró efectividad del programa.

Tabla N° 4

Grupo Experimental y Control para Pre y Pos Test de la dimensión Tratamiento especializado en la Carrera de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio de Zarumilla”-Tumbes, 2017.

Condición	Grupo (Pre Test)						Grupo (Pos Test)					
	Experimental			Control			Experimental			Control		
	Fcia.	%	Media	Fcia.	%	Media	Fcia.	%	Media	Fcia.	%	Media
Alto (17-21)	05	19		05	19		20	74		09	33	
Medio(12-16)	13	48	14	13	48	13	05	19	18	12	44	14
Bajo (07-11)	09	33		09	33		02	07		06	22	
Total	27	100		27	100		27	100		27	100	

Fuente: Información obtenida de los cuestionarios

La Tabla N° 4, y su gráfico correspondiente, Grupo Experimental y Control para Pre y Pos Test en estudiantes de la carrera de contabilidad del IEST Público 24 de Julio de Zarumilla-Tumbes, indica que la dimensión tratamiento especializado fue calificado como medio en 48%, alto en 19% y 33% bajo. Nuevamente luego de aplicado el

programa el 74% de los estudiantes calificaron el servicio en un 74% en alto y un 7% como bajo, es decir se experimenta el efecto del programa estrategias.

Al interpretar los resultados de la Tabla N° 5, correspondientes a los estadísticos de dispersión y centralización se percibe, que en el grupo experimental la media aritmética 50 se ha convertido en 55 y la dispersión 7,9 ha disminuido a 5,70, que el puntaje mínimo 25 se ha elevado a 30, y el puntaje máximo 50 se ha elevado a 55. En cambio, en el grupo control, la media aritmética 47 se ha convertido en 49 y la dispersión 7,4 ha disminuido discretamente a 7,2; el puntaje mínimo 25 pasó a 24 y, el puntaje máximo 47 sufrió un aumento casi nulo a 49. Del análisis que se ha realizado se puede afirmar que entre grupos la puntuación directa ha aumentado, pero, en el grupo experimental es altamente significativo y en el control son significativos.

3.1 Contratación de hipótesis

Prueba de hipótesis general: Determinar cuáles son los efectos de la aplicación del Programa de Estrategias de mejoramiento en el servicio educativo en la carrera de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio” de Zarumilla – Tumbes 2017.

La tabla N° 6, muestra que para la prueba T de student del grupo experimental pre tes y pos test para la variable servicio educativo, se obtuvo un valor de t de -6,751 y una probabilidad de 0,000 lo que estadísticamente se puede decir que existió un alto efecto significativo para el pre y post de la variable servicio educativo, concluyéndose el rechazo de la Hipótesis nula

Pruebas de hipótesis N° 1, 2 y 3:

Contrastar el nivel de logro en la calidad de la enseñanza de los estudiantes de la carrera de contabilidad antes y después de aplicar el programa de estrategias de mejoramiento.

Comparar el nivel de logro en las relaciones interpersonales en los estudiantes de la carrera de contabilidad antes y después de aplicar el programa de estrategias de mejoramiento.

Contrastar el nivel de logro en el tratamiento especializado en los estudiantes de la carrera de contabilidad antes y después de aplicar el programa de estrategias de mejoramiento.

En la tabla N° 7, se observa que para la prueba t de student de los estudiantes grupo experimental para la dimensión Calidad de la Enseñanza en el pre test y post test, arrojó un valor t de -4,735 y una probabilidad de 0,000, con este resultado se deduce la existencia de un alto efecto estadístico del programa, por lo que se rechaza la Hipótesis Nula.

Respecto a la dimensión Relaciones Interpersonales se halló el valor t de Student de -4,974 y el valor de probabilidad de 0,000, lo que indicó un alto efecto con significación estadística, de igual forma se rechazó la Hipótesis nula.

Así mismo, para la dimensión Tratamiento Especializado arrojó un valor t de Student igual a -6,970 y una probabilidad de 0,000, de igual manera el efecto del programa fue significativo, por lo que se rechazó la Hipótesis Nula

IV. DISCUSIÓN

Objetivo general: Determinar cuáles son los efectos de la aplicación del Programa de Estrategias de Mejoramiento en el servicio educativo en la carrera de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio” de Zarumilla – Tumbes 2017.

Con datos del grupo experimental, referidos al pre test y pos test de la variable Mejoramiento del Servicio Educativo se obtuvo una probabilidad de 0,000 lo que estadísticamente se considera una alta significación, esto indica que la aplicación del programa de estrategias es recomendable, con este instrumento cualquier Institución educativa programa y logra organizar su proceso de mejora que se centra en los aprendizajes en una etapa determinada tal como lo describe la Dirección de Educación General de Chile, quienes concuerdan con Rojas que mediante un programa de estrategias logra fortalecer la inteligencia emocional y Saba quien logra motivar, mediante el programa estrategias, a que los estudiantes logren desarrollar sus habilidades académicas. Por tanto se contrasta la hipótesis alternativa rechazando la hipótesis Nula.

Objetivo específico 1: Contrastar el nivel de logro en la calidad de la enseñanza de los estudiantes de la carrera de contabilidad antes y después de aplicar el programa de estrategias de mejoramiento.

El resultado de la dimensión Calidad de la Enseñanza alcanzó una alta significancia con una probabilidad de 0,000. Lo indica que los estudiantes de contabilidad después de participar en el taller Estrategias de Mejoramiento ya no consideran a la Calidad de la Enseñanza como mera transferencia y relato de conocimientos sino que ahora piensan también en una elaboración y origen de comprensión, pues desde esta posición se apuntará hacia una calidad de la educación y no una educación para la calidad como lo indica Álvarez Méndez y es refrendado por Salinas quien demuestra en su trabajo de investigación que existe una relación directa entre la calidad de la gestión pedagógica y la práctica docente.

Objetivo específico 2: Comparar el nivel de logro en las relaciones interpersonales en los estudiantes de la carrera de contabilidad antes y después de aplicar el programa de estrategias de mejoramiento .

Otra dimensión, de esta investigación, es que hubo efecto del programa estrategias en las Relaciones interpersonales pues estas son necesarias para un desarrollo íntegro del ser humano y de manera específica en las habilidades sociales. Desde esta vinculación entre las personas que integran una comunidad se logran intercambiar representaciones de apreciar la vida, perspectivas, toda necesidad y afecto en el que entre en juego la forma de interaccionar con el ambiente, concordando con el artículo de la revista significados.com.

Objetivo específico 3: Contrastar el nivel de logro en el tratamiento especializado en los estudiantes de la carrera de contabilidad antes y después de aplicar el programa de estrategias de mejoramiento.

En cuanto a la dimensión Tratamiento Especializado, al determinar la t de student arrojó una probabilidad de 0,000 indicando una alta significancia. Los coordinadores encargados, mediante un plan de monitoreo, seleccionan adecuadamente las instituciones donde los estudiantes realicen sus prácticas pre profesionales y complemente la parte teórica para optimizar ciertas habilidades bajo la supervisión del tutor e integrarse al mercado laboral, esto concuerda con lo indicado por Pérez y Garde y cuyo significado de la percepción de práctica, se encuentra la extensión como como una forma de entrenar o como actividad física que se realiza consiguiéndose así mejorar algunas habilidades. Por ello una praxis profesional no es sino la ejercitación en tiempo de una profesión que se encuentra a cargo de un entrenador o maestro específicamente.

Así, la práctica profesional, se constituye el primer paso del educando o de un graduado recientemente en el mercado laboral. Se comprende cómo todo proceso que trata de combinar cuestionamientos característicos de una ocupación con elementos vinculantes al aspecto formativo y al aprendizaje.

V. CONCLUSIONES

Objetivo General:

- Inferencialmente se evidencio la alta significancia en la variable Servicio educativo, con una t de student igual a -6,751 tal como se demuestra en los cálculos estadísticos. Tabla N° 6.

Objetivos específicos:

- El efecto del programa de estrategias de mejoramiento es altamente significativa en la dimensión Calidad de la enseñanza, siendo el valor de la t de student igual a -4,735, de esta manera se concluye exteriormente a la institución educativa la calidad de la enseñanza es un aspecto primordial. Tabla N° 7.
- El programa de estrategias de mejoramiento tuvo una alta significancia sobre la dimensión Relaciones interpersonales con un valor de t de student igual a -4,974, toda vez que trabajar en equipo es tener una buena organización. Tabla N° 7.
- El programa de estrategias de mejoramiento alcanzo una alta significancia en la dimensión Tratamiento especializado, resultando una t de student igual a -6,970. Considerando que el estudiante debe tener una buena base de prácticas en situaciones reales de trabajo, que es la base para tener una perspectiva a su futuro profesional en el campo laboral. Tabla N° 7.

VI. RECOMENDACIONES

Al equipo directivo del instituto:

- Promover capacitación en programas de estrategias para que los estudiantes mejoren sus habilidades y destrezas en mercado laboral y así lograr desarrollar su adquisición de conocimientos y las capacidades adquiridas en el aula.
- Capacitar a los docentes en estrategias que mejoren calidad de la enseñanza.
- Institucionalizar los programas de estrategias para mejorar el servicio educativo.

A los docentes del Instituto

- Promover la necesidad de adquirir habilidades académicas en los estudiantes.
- Utilizar las herramientas de este programa de estrategias que fortalezcan el servicio educativo de la institución.
- Adquirir el compromiso como tutor en el tratamiento especializado buscando empresas que estén vinculados en la enseñanza impartida en nuestro instituto para que los alumnos tengan un ingreso en el mercado laboral de la mejor manera.

A los alumnos

- De manera obligatoria tomar el taller de programa de estrategias, como inicio de su carrera profesional.
- Aprovechar con eficiencia los talleres que se desarrollen en la institución.

VII. PROPUESTA

VII.1. DATOS INFORMATIVOS:

VII.1.1. Denominación de la propuesta:
ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO

VII.1.2. Usuarios:

54 estudiantes del I Ciclo y V Ciclo de educación superior no universitaria del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio de Zarumilla”, año 2017

☞ **Responsable** : Mg. Preciado Olaya Mirtha Margarita

☞ **Duración** : 03 meses

VII.2. CONCEPTUALIZACIÓN:

La propuesta considerada, se orienta a propiciar un entorno en la que se pueda tener objetivamente la producción de actividades en el aspecto de la mejora del servicio educativo. Estas actividades se han elaborado a partir de un trabajo sistematizado de acciones articuladas con las dimensiones de la variable estrategias de mejoramiento, las mismas que permitirán surtir el efecto en la variable servicio educativo. Así los estudiantes interactuarán en un entorno bajo el cual puedan identificar elementos que permiten mejorar el servicio educativo en el instituto de educación superior tecnológico público “24 de Julio” de Zarumilla. La expectativa de la propuesta se centra en que los estudiantes logren percibir una comunidad educativa cambiante mediante la mejora continua de procesos elementales.

VII.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

La mejora del servicio educativo en la institución no se percibe aun como una visión, la misma que se plasma en los procesos que desarrollan los jóvenes estudiantes, a tal punto que enfrentar la calidad educativa a través del servicio que se ofrece en la institución se fortalecerá mediante la propuesta que se plantea.

La presente propuesta de estrategias de Mejoramiento se fundamenta en que aportará conocimiento sobre la mejora del servicio educativo a la comunidad docente. Así mismo se proponen aspectos que permitirán de alguna forma experimentar “in situ” la efectividad de las estrategias propuestas.

El conocimiento brindado a la comunidad permitirá que los docentes inicien, a partir de este, futuras investigaciones lo que incrementará la base teórica para el conocimiento de las variables en estudio.

VII.4. OBJETIVOS (PROPÓSITOS)

VII.4.1. General.

Promover el uso de las actividades como estrategias para mejorar el servicio educativo.

VII.4.2. Específicos.

- Planificar, implementar y evaluar el uso del programa de estrategias de mejoramiento en alumnos de una carrera profesional
- Producir propuestas consistentes para mejorar el servicio educativo.

VII.5. PRINCIPIOS

Los principios pedagógicos que utilizaremos en la propuesta son los siguientes:

- **Principio de Aprender haciendo.** Los conocimientos se adquieren en una práctica, en un descubrimiento, porque aprender algo viéndolo y haciéndolo es mucho más formativo, cultivador y vigorizante que aprender simplemente por comunicación verbal de ideas.
- **Principio de significatividad.** Porque se trabaja recogiendo los conocimientos previos, para dar a conocer los nuevos conocimientos y puedan construir nuevos conocimientos en un ambiente agradable y alegre.
- **Principio de ordenación.** Porque el trabajo está dirigido a propiciar la sistematización de la información de una manera racional, de acuerdo a las características psicobiológicas y a los medios y recursos de trabajo.
- **Principios de la Finalidad.** Porque el trabajo está dirigido a desarrollar la capacidad de producción de textos, aprovechando las potencialidades que tiene el alumno. Siendo estos fines operativos guiados por el profesor para que los alumnos tomen conciencia de lo que realiza.
- **Principio de Actividad.** Porque los alumnos son los actores principales y el docente un guía y modelo de competencia, en el proceso enseñanza aprendizaje.
- **Principio de Motivación.** Porque en el trabajo se propicia en todo momento despertar el interés y atención de los alumnos, a través de los videos para conseguir el desarrollo de la capacidad de producción de textos voluntariamente.
- **Principio de individualización y socialización.** Porque el trabajo propicia aprovechar las potencialidades individuales, para trabajar en equipo y lograr éxito en el proceso enseñanza aprendizaje.
- **Principio de adecuación al alumno.** Porque se propicia adecuarse al grado de desarrollo de los alumnos, así como el grado de preparación y

captación del alumno, para emprender un proceso de superación permanente.

- **Principio de Interés.** La plenitud del Aprendizaje del alumno está en función a su interés, no solo del que trae, sino del nuevo interés que día a día debe ir en aumento, por el desarrollo bio psicosocial, por la acción del docente los materiales y la misma comunidad mediante el otorgamiento de confianza, valorando el trabajo de cada uno de ellos.

VII.6. PROCESO DIDÁCTICO:

En el proceso de aprendizaje se aplicarán las siguientes fases:

A. Inicio (Creación de ambientes)

- Demuestra interés por el desarrollo de las actividades.
- Participa integrando el grupo de trabajo
- Presenta alternativas para mejorar las acciones.
- Proporciona información
- Expresa sus intereses

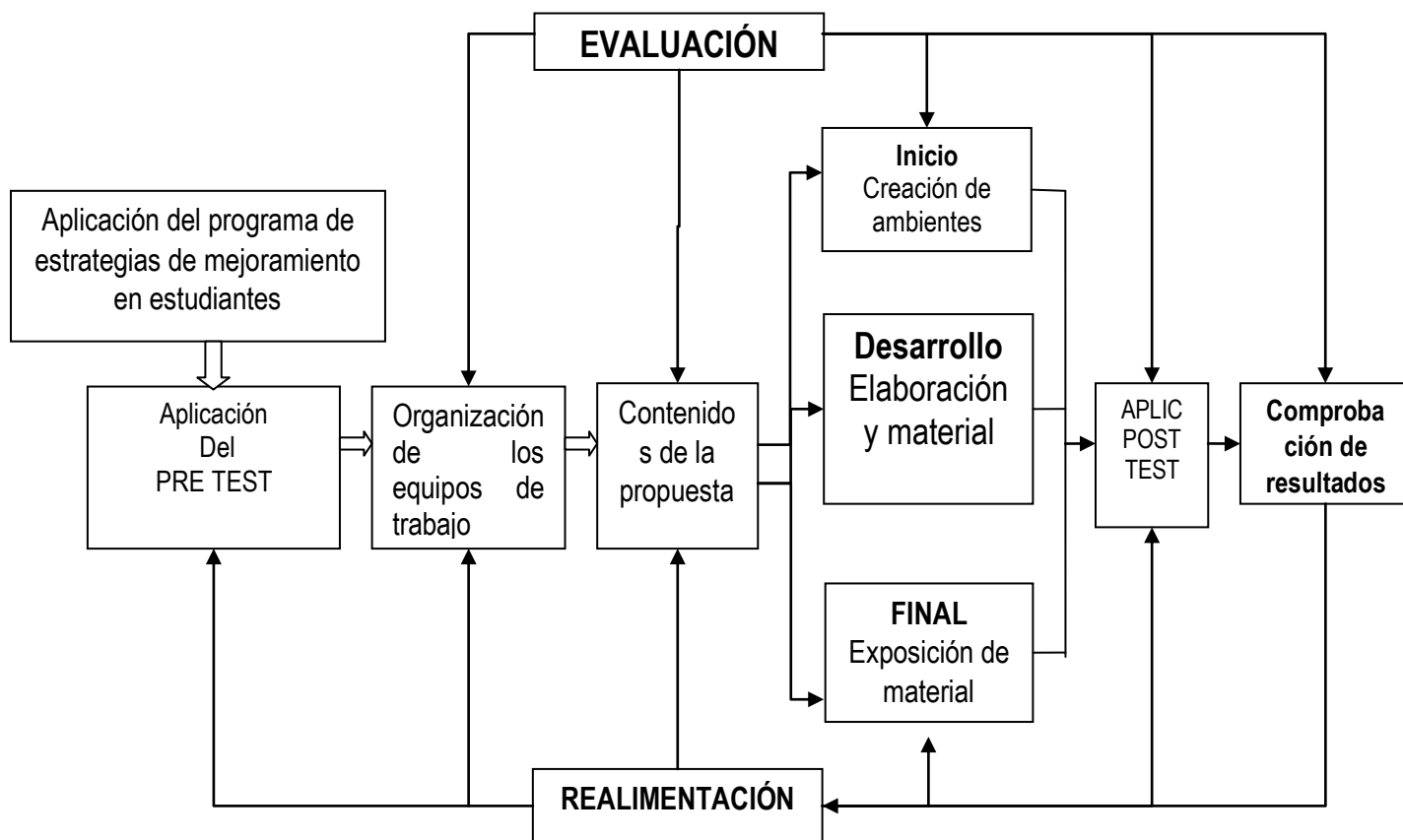
B. Desarrollo (Elaboración de material)

- Utiliza la información para completar el trabajo.
- Leen la información para desarrollar el trabajo.
- Organiza las ideas.
- Resuelven ejercicios.

C. Final (Exposición de material elaborado)

- Trabajan en pares y grupos.
- Intercambian Roles.
- Comparten información.
- Corrigen los errores del trabajo.

VII.7. DISEÑO DE LA PROPUESTA:



VII.8. ESTRUCTURA TEMÁTICA

Unidad	Nº de sesión	Denominación
"Calidad de la enseñanza"	01	Reconociendo la calidad de una organización
	02	Mejorando los procesos institucionales
	03	Promoviendo políticas de reconocimiento
	04	Planificando programas de evaluación
	05	Planificando presupuestos
"Relaciones Interpersonales"	06	Conociendo procedimientos en la selección del personal
"Tratamiento Especializado"	07	Sistematizando Datos para la toma de decisiones
	08	Elaborando planes de monitoreo

VII.9. EVALUACIÓN

Es recomendable otorgar un tiempo adecuado a la elección del texto que el alumno quiere escribir para no manejar simultáneamente diferentes escritos de un mismo alumno. También es importante respetar la duración del proceso de escritura en cada alumno en particular, y establecer plazos y fechas de entrega con suficiente antelación.

Otra sugerencia que consideramos importante es que no haya instancias evaluativas parciales en los procesos de lectura y escritura. Éstas deberían producirse ante la entrega de un texto considerado definitivo por el alumno.

Las intervenciones en los distintos estadios de comprensión y producción de textos deberían estar destinadas a ofrecer orientaciones y explicaciones puntuales que remonten las falencias que los alumnos presenten a cada paso.

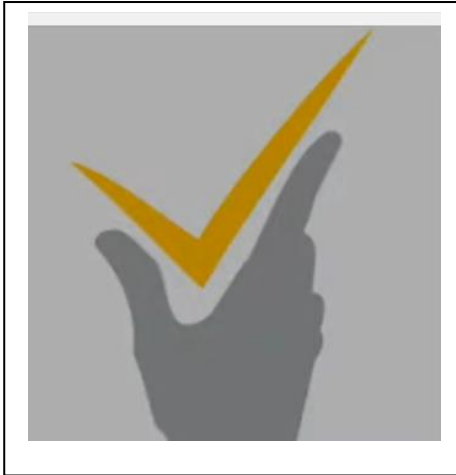
Uno de los mayores problemas que los alumnos tienen para la elaboración de textos escritos es que no presuponen ningún lector a quien destinar su trabajo. Tampoco escriben textos con propósitos que los involucren intelectual o afectivamente. Una de las maneras, quizás la más importante, de revertir esta situación es crear las condiciones de posibilidad para la construcción de textos reales en la escuela. Por eso, consideramos que es prioritario insistir en que los docentes seleccionen textos interesantes y relevantes para los intereses de los alumnos y, que al mismo tiempo, se conviertan en verdaderos lectores (interesados, curiosos, activos, críticos) de los textos que producen los chicos y estimulen a los alumnos a ser lectores de la producción de sus compañeros.

Una pequeña última reflexión. No es pretencioso incluir como expectativa del taller la edición o publicación de los textos escritos por los estudiantes (aunque no es una decisión que pueda tomar siempre el docente en forma autónoma), ya que un formato de publicación ayudará a que dichos textos circulen y sean leídos.

VII.10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- ALVAREZ, L. (1995) Proyecto Educativo, proyecto curricular y proyecto de aula". Madrid: Edit. S.M.
- AUSUBEL, D. (1996). Psicología Educativa, un punto de vista cognoscitivo. México: Edit. Trillas.
- BRUNER, J. (1988). Desarrollo cognitivo y educación. Madrid: Edit. Morata.
- CAPELLA, J.; SANCHEZ, G. (1999). Aprendizaje y constructivismo. Perú: Edit. Massey y Vanier.
- HUERTA, M. (2002). Enseñar a aprender significativamente. Perú: Edit. San Marcos.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN (2009). Diseño Curricular Nacional. Lima, Perú.

ANEXO N° 01
SESIÓN DE APRENDIZAJE 1



**Reconociendo la
calidad de una
organización**

Materiales: Equipo multimedia, pizarra, separata, papelotes

Inicio:

- El docente forma tres grupos solicita a los integrantes designar a uno para definir consensuadamente lo que significa la palabra organización de calidad, luego pregunta ¿Qué características debe tener una organización de calidad? ¿Quiénes definen la organización de calidad? ¿Es necesario que se guíen de alguna normatividad? ¿Qué sucedería si es que en una institución no se cumple la calidad de la organización?

Proceso: La clase se organiza para observar el siguiente video

<https://www.youtube.com/watch?v=wLSN4RM0dnw> (Sistema de gestión de la Calidad)

- Una vez observado todo el video el vídeo se pregunta ¿Qué tipos de calidad existen? ¿La eficiencia, la eficacia y la competencia significa calidad? ¿Las decisiones rápidas contribuyen a una buena calidad? ¿Qué principios de la gestión de la calidad conoces?

Final: Luego de concluido el proceso los integrantes de cada grupo elaboran un resumen. En este resumen diferencia una organización tradicional y una con gestión de calidad

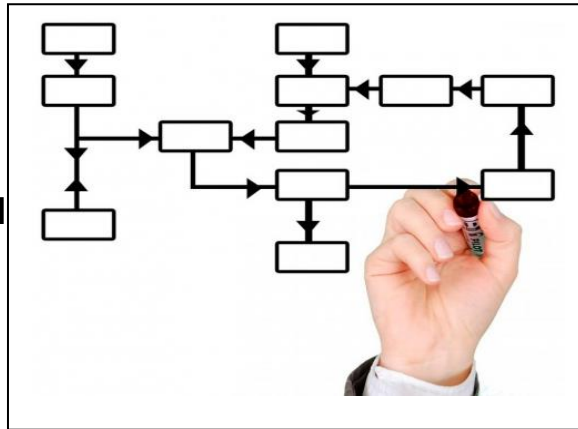
Variaciones:

Elaborar powerpoint o los resúmenes en papelotes para registrar la información, .Archivar en la PC las Power Point Recoger todos los papelotes

Evaluación:

Se verifica la información y se toma en cuenta la intervención, las propuestas que los estudiantes hacen llegar al docente.

SESIÓN DE APRENDIZAJE 2



Mejorando los
procesos
institucionales

Materiales: Equipo multimedia, pizarra, guía, vídeos.

Inicio:

- Todos los participantes reciben una guía sin leerla, el facilitador pide formar un círculo entre todos, pide a cada uno cerrar los ojos y pensar que proceso institucional mejorarían con prioridad en su institucional.

Proceso:

- Decir que es lo que le gusta de sí mismo, luego hacemos que describan su ambiente de trabajo (nada de infraestructura), las relaciones con otras personas, con su jefe.
- Hacer que los asistentes digan lo que más le agrada de esa descripción, en qué momento sienten satisfacción laboral.

Final:

- Elaboran un esquema con dos aspectos relevantes: una primera parte del esquema con el nombre del lugar físico donde mejor se sienten laborando, y otro con el proceso de su labor que más le agrada hacer.

Variaciones:

- Usar papelotes para registrar la información
- Recoger todos los papelotes e intercambiarlos por grupos.

Evaluación: Veracidad de la información, respeto a la opinión de los compañeros

SESIÓN DE APRENDIZAJE 3



Promoviendo
políticas de
reconocimiento

Materiales: Equipo multimedia, pizarra, guía

Inicio:

- El docente pide a los participantes sus opiniones de lo que pueden plantear, para que la institución a través de su equipo directivo promueva de manera significativa el reconocimiento a la labor destacada de los estudiantes. identificar primero individualmente y luego grupalmente se consensuan las opiniones eligiendo solo dos tipos de reconocimiento.

Proceso:

- Los participantes observan el vídeo: El Reconocimiento
<https://www.youtube.com/watch?v=WgBrT5wDf-c>
- Luego responden a las siguientes preguntas:
 - ¿Se puede reconocer méritos a todas las personas?
 - ¿Cuál es el motor que los seres humanos necesitan según el autor José Bobadilla?
 - ¿Qué actitudes debe tomar un estudiante para ser reconocido en su institución?
 - ¿Se necesitan reglamentos u otros documentos que la institución elabore para necesariamente tener que ser reconocido por una labor destacada? Luego pedimos que describan alguna actividad de reconocimiento a los estudiantes en la institución y manifestar lo que más le agrada de esa descripción.

Final:

- Los participantes elaboran un panel de posibles actitudes que ellos proponen para que se justifique un reconocimiento a los estudiantes. Aquí se enfatiza las que promueve la institución. .

Variaciones:

- Se utilizan papelotes para registrar la información y se graban virtualmente para ser alcanzados al equipo directivo de la institución.
- Se forma el archivo sobre políticas de reconocimiento en la institución.

Evaluación:

- Se tiene en cuenta el Respeto a la opinión de los compañeros, así como la participación efectiva de los estudiantes. Se compilan los resultados en los papelotes y se forma el archivo sobre políticas de reconocimiento en la institución.

SESIÓN DE APRENDIZAJE 4



Planificando programas de evaluación.

Materiales: Proyector multimedia, hoja de caso, pizarra, plumones

Inicio:

- El docente acuerda las normas de convivencia con los estudiantes, se forman grupos de 5 integrantes; y formula las siguientes preguntas:
¿Se puede realizar una evaluación sobre cualquier aspecto sin que se planifique? ¿Qué significa Planificar? ¿Qué significa Evaluar? El docente registra las principales ideas de cada concepto que han vertido los alumnos.

Proceso:

- El docente pedirá a los integrantes de cada grupo que escriban en la pizarra las ideas clave de cada grupo respecto a los conceptos. Luego presenta el vídeo:

Por una evaluación y una planificación por competencias

<https://www.youtube.com/watch?v=Y7egDPtZJ5A>

Luego se pide a los estudiantes contestar: ¿Es necesario planificar? ¿Es estratégico para una institución saber planificar y evaluar?

Nuevamente se organizan los grupos de estudiantes y en plenaria realiza la siguiente pregunta: ¿Qué aspectos como estudiante puedo proponer para mejorar la planificación y evaluación en la institución?

Final:

- Se pide a los participantes hacer un resumen en un mapa conceptual Sobre planificación y evaluación.

Variaciones:

- Se registran en papelotes las respuestas de las preguntas se graban para la conformación de un archivo, el mismo que se alcanzara para ser al personal directivo de la institución.

Evaluación:

- El docente tiene en cuenta el comportamiento de los estudiantes durante la sesión, así mismo la participación activa de los estudiantes.

SESIÓN DE APRENDIZAJE 5



Planificando presupuestos

Materiales: Equipo multimedia, CDs, Servicio de internet, pizarra, guía, vídeos.

Inicio:

- El docente pide a los estudiantes formar un gran círculo, les solicita cerrar sus ojos y piensen cuanto les ha costado económicamente trasladarse a la institución, cuanto les cuesta su alimentación diaria, cuanto les cuesta el servicio de comunicación por internet. Finalmente pregunta ¿Son necesarios todos estos gastos para poder vivir? Selecciona a dos estudiantes para que respondan las preguntas.

Proceso:

- El docente explica que para poder gastar dinero hay que saber hacerlo y este será efectivo si se planifican los gastos.

Pide observar el siguiente video

<https://www.youtube.com/watch?v=VGHYNdEt43A> , orientado a cómo hacer un presupuesto. Luego de concluido este pregunta ¿Cuántos de Uds. presupuestan gastos? ¿Por qué no podemos realizar un presupuesto? ¿La institución donde estudio también presupuesta sus gastos? ¿De qué depende ello?.

- ¿Cómo hacer un presupuesto?

<https://www.youtube.com/watch?v=gttjwaAnp6M> (parte 1)

https://www.youtube.com/watch?v=qxa_1trdnic (parte 2)

<https://www.youtube.com/watch?v=WciYXHPAqCE> (parte 3)

Final:

- Elaboran un esquema de presupuesto a nivel personal familiar y el docente alcanza en hoja fotocopia un presupuesto de la institución, les pide interpretar los aspectos de este para un mejor conocimiento de los mismos.

Variaciones:

- Para lograr la capacidad de conocer y planificar un presupuesto se pide al estudiante complementar la observación de los siguientes videos

¿Cómo hacer un presupuesto?

<https://www.youtube.com/watch?v=qttjwaAnp6M> (parte 1)

https://www.youtube.com/watch?v=qxa_1trdnic (parte 2)

<https://www.youtube.com/watch?v=WciYXHPAqCE> (parte 3).

Evaluación: Capacidad de poder proponer como elaborar el presupuesto y la veracidad de la información, así mismo el respeto a la opinión de los compañeros.

SESIÓN DE APRENDIZAJE 6



Conociendo procedimientos en la selección del personal

Materiales: Proyecto multimedia, pizarra, plumones

Inicio:

- Los participantes dan sus opiniones personales de lo que harían para seleccionar al personal docente y administrativo de la institución. Luego el docente lanza la consigna de que identifiquen algún procedimiento para procesos de selección de personal.

Proceso:

- Observar el video: Cuatro TIPs para seleccionar buen recurso humano
<https://www.youtube.com/watch?v=16razNduulw>
Los participantes responden a las siguientes preguntas: ¿Por qué se debe seleccionar personal en una institución? ¿Se resuelve algún problema con la selección de personal? ¿La selección de personal tiene algunas etapas?

Final:

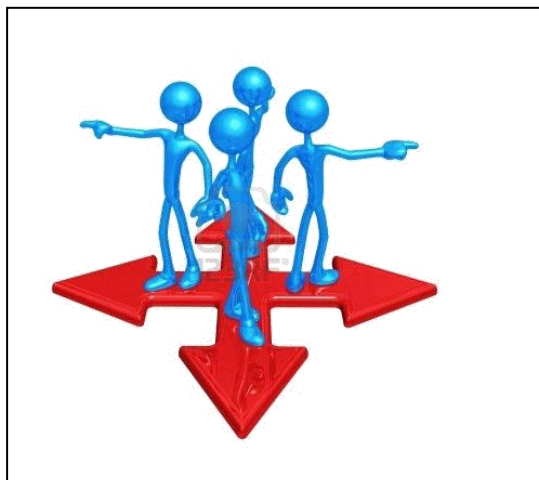
- El docente da a conocer que los estudiantes en toda institución por norma intervienen en la selección del personal docente para contrato.
Los participantes, confeccionan un esquema con una ruta de procedimiento para seleccionar personal en la institución. En ella deben de remarcar que perfil debe de tener un docente para ser parte del personal institucional. Qué criterios se deben satisfacer para un proceso eficaz de toma de decisiones.

Variaciones:

- Con ayuda del docente y guiados por la norma se elabora un flujo grama para la selección del personal docente. Resolución de Secretaria General.110-2014- MINEDU Procedimientos para la contratación de personal docente en un Instituto de Educación Superior.

Evaluación: La elaboración de los esquemas y el flujograma de los estudiantes

SESIÓN DE APRENDIZAJE 7



Sistematizando
datos para la
toma de
decisiones

Materiales: Equipo multimedia, CDs, Servicio de internet, pizarra, guía, vídeos.

Inicio:

- El docente orienta a los estudiantes para formarse en pareja mirándose frente a frente, explica que una decisión cualesquiera implica hacer uso de facultades personales; entonces pide que uno de ellos califique la inteligencia de su compañero tomando en cuenta la escala del 1 al 10.

Proceso:

- El docente solicita ver el video Proceso de toma de decisión <https://www.youtube.com/watch?v=pZ9YdAVw5kQ> ,
Concluido este formula las siguientes preguntas. ¿Es necesario usar el pensamiento y razonamiento para tomar una decisión? ¿Son importantes otras alternativas aparte de las nuestras para tomar una decisión? ¿Qué cualidad debe tener aquel que toma decisiones?

Final:

- El docente explica que la toma de decisiones es un proceso mediante el cual se realiza una elección entre opciones para resolver algún aspecto. Luego solicita a los participantes llegar a conclusiones lógicas y resumir que cualidades debe de tener la persona que tome decisiones en la dirección de una institución

Variaciones:

Se conforma el archivo de toma de decisiones con las respuestas de las preguntas este archivo, se alcanzara para ser al personal directivo de la institución.

Evaluación:

- El docente tiene en cuenta el comportamiento de los estudiantes durante la sesión, asimismo la participación activa de los estudiantes.

SESIÓN DE APRENDIZAJE 8



Elaborando planes de monitoreo.

Materiales: Proyector multimedia, hoja de caso, pizarra, plumones

Inicio:

Se pide a los participantes establecer grupos de 5 integrantes cada uno, el docente explica brevemente que en toda institución debe de ejecutarse acciones para saber si se están cumpliendo las metas u objetivos que se han planteado. Solicita que cada grupo brinde el concepto de monitoreo.

Proceso:

- Cada coordinador de grupo expone el concepto del monitoreo brevemente, luego observan el video:

<https://www.youtube.com/watch?v=GcwsDiBrFfw>

Posteriormente se pide a los grupos reformular el concepto dado y responder: ¿Es el monitoreo un proceso? ¿Qué características debe poseer un monitoreo? ¿Cómo sería efectivo un monitoreo? ¿Existe un plan de monitoreo en la institución?. Se recopila y sistematiza la información

Final:

- Los participantes confeccionan diapositivas, para una presentación final, la misma que conformara el archivo del programa.

Variaciones:

- Se alcanzan los resultados a la dirección de la institución con una propuesta de características a tener en cuenta en los planes de monitoreo.

Evaluación:

- El docente tiene en cuenta la participación activa en la propuesta de características para el plan, así como el respeto entre compañeros.

REFERENCIAS

- Alva. (2011). *Tesis: “Las Tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación a maestristas de educación con mención en docencia en el nivel superior de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”*. Sede Central, Lima, 2009-2010.
- Berry et al (1993): *Calidad del Servicio*.
- Brís. (1996): *Organización y Planificación Integral de Centros Educación Infantil, Primaria y Secundaria*
- Calidad de la enseñanza, Revista Nebrija de Lingüística aplicada a la enseñanza de Lenguas, ISSN-e 1699-6569, N°. 4, 2008. Artículo. La ética de la *calidad*.<https://dialnet.unirioja.es/servlet/extaut?codigo=34832>
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Ed. San Marcos.
- Chiavenato I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7° edición, México: McGraw Hill. - Gebson, J. L. y otros (2001). *Las organizaciones. Comportamiento, estructura, procesos*. Mc. Graw Hill. 10ª Edición. Chile.
- Cortada, N; Macbeth, G. y López, A. (2008). *Técnicas de Investigación científica*. Buenos Aires: Lugar Editorial.
- COMUNIDAD ECONÓMICA EUROPEA (1995). *Libro Blanco sobre educación y formación en la Unión Europea*. Luxemburgo: CEE.
- Cueva, D (2014) *Tesis de Doctorado “Programa High School para mejorar la orientación vocacional de los alumnos de quinto grado de secundaria de la institución educativa El Triunfo de Tumbes – 2014”*. Escuela de Postgrado. Universidad Cesar Vallejo. 2014
- Delgado, S. (2006). *“Mejoramiento de la Gestión Educativa a través de los procesos de calidad debe bajar los índices de deserción en el colegio de la enseñanza Cardenal Luque, compañía de María en Bogotá”*. Departamento de Didáctica y Organización Escolar de la Universidad de Granada - España.

- Fidias G. Arias (2012) El proyecto de investigación, sexta edición, ampliada y corregida, Editorial Episteme.
- GARCÍA HOZ, V. (2000). Calidad de la Educación, trabajo y libertad. Madrid: Editorial Dossat S.A.
- Gargallo, B (1995). La intervención educativa en el ámbito de las estrategias de aprendizaje. Reflexiones y propuestas. Estudios Pedagógicos, 21, pp. 29-46
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México D.F: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F: Edit. Mc Graw-Hill.
- Jiménez, J. L. (2013). “Estrategias de enseñanza que promueven la mejora del rendimiento académico en estudiantes de medicina”. Programa de Doctorado en Cambio Social y Educación en la Universidad de Castilla – La Mancha España.
- López Quiroz, M. I. (2011) “Criterios de coherencia y pertinencia para la evaluación inicial de planes y programas de pregrado: Una propuesta teórico – metodológica”. En REXE (Revista de Estudios y Experiencias en Educación) de la Universidad de Santo Tomas de Concepción Chile; volumen 10, N° 19, Pág. 49 – 71; año 2011.
- Monereo, C (1994). Estrategias de enseñanza y aprendizaje. Formación del profesorado y aplicación en la escuela. Barcelona: Graó.
- Mora. (2010). *Tesis Doctoral: “La Evaluación como Estrategia de Política Educativa en el Establecimiento de la Calidad Educativa en las Universidades Peruanas del Estado, Casos: Costa, Sierra, Selva”*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Valle – Lima.
- Pérez, J y Gardey, A (2013). Publicado: 2013. Actualizado: 2015. Definicion.de: Definición de práctica profesional <https://definicion.de/practica-profesional/>.
- Pérez Porto & Merino María (2008). *Estrategias*

- Pino, R. (2007). Metodología de la investigación. Lima: Ed. San Marcos
- Rojas, L (2016). Tesis de Doctorado “Programa de estrategias didácticas motivacionales para fortalecer la inteligencia emocional en los estudiantes de la IE N° 10253 de Cutervo-2016”. Escuela de Postgrado. Universidad Cesar Vallejo. 2016
- Relaciones interpersonales: <http://quesignificado.com/relaciones-interpersonales/>
- Saba, B (2016). Tesis de Doctorado “Programa Estrategias para mejorar el desarrollo de habilidades académicas en estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 24 de Julio Zarumilla-Tumbes, 2016”, Escuela de Postgrado. Universidad Cesar Vallejo. 2016.
- SINEACE (2016). Modelos de acreditación para programas de estudios de institutos y escuela de Educación Superior.
- Soto, A (2006). Técnicas de estudio (4ta edición), Caracas edición de la Biblioteca de la Universidad Central de Venezuela
- Ubaldo Quispe (2010). Fundamentos de Estadística Básica. Editorial San Marcos E.I.R.L
- Wundt, Piaget, Kaplan & Norton (S/F). *Entre otros autores, aportaron con sus conocimientos a la estructuración de la Nueva Teoría Educativa.*

ANEXOS

ENCUESTA DE PROGRAMA DE ESTRATEGIAS
--

A continuación se presenta un conjunto de ítems relacionados al mejoramiento del servicio educativo. Por favor sírvase responder con toda sinceridad y objetividad, ya que su respuesta dependerá que la presente investigación cumpla con los objetivos trazados. Marque con un aspa que corresponde en el recuadro de la respuesta que considere:

I. CALIDAD DE LA ENSEÑANZA	Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
1. La estructura organizacional garantiza una gestión de calidad de los procesos			
2. Se planifican actividades de consejería, proyección social, actividades de investigación e innovación tecnológica			
3. Se consideran normativas de reconocimiento y promoción para los formadores de la carrera profesional.			
4. En la institución existe un sistema de formación y evaluación continua del desempeño del docente.			
5. Se analiza y evalúa la aplicación de las competencias adquiridos por los formadores de la carrera profesional de acuerdo a las funciones y metas establecidas de manera anual			
6. La institución asigna anualmente una partida presupuestal para la carrera profesional, para asegurar el cumplimiento de sus funciones básicas.			
7. Se ponen en práctica mecanismos efectivos de evaluación de la asignación y ejecución presupuestal de la carrera profesional.			
II. RELACIONES INTERPERSONALES			
8. Se evidencian en la institución políticas y procedimientos para la evaluación y selección de los formadores de la carrera profesional.			
9. Los formadores están distribuidos apropiadamente en las unidades didácticas de acuerdo a su formación y experiencia profesional.			
10. Se considera la opinión de los formadores sobre la calidad educativa.			
11. Se ejecutan políticas de reconocimiento y motivación al personal docente y administrativo.			
12. Se evalúa y se retroalimenta el desempeño del personal institucional en forma permanente.			
III. TRATAMIENTO ESPECIALIZADO			
13. Existen procedimientos para seleccionar adecuadamente las instituciones para la realización de convenios			
14. Las experiencias en situaciones reales de trabajo corresponden a capacidades modulares.			
15. Los jefes de área cuentan de manera sistemática con una base de datos de los estudiantes practicantes.			
16. Existe un Plan de monitoreo de prácticas de los estudiantes			
17. Se ejecuta un plan de monitoreo de supervisiones de prácticas a cargo del docente.			
18. Se evalúan los documentos probatorios de las prácticas realizadas.			
19. Los alumnos son evaluados según orientaciones específicas en la empresa donde practica.			

Siempre = 3
A veces = 2
Nunca = 1

ANEXO N° 02: Matriz de Consistencia

Programa de Estrategias de Mejoramiento y el Servicio Educativo en la Carrera de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio de Zarumilla” – Tumbes 2017

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	UNIVERSO POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICA E INSTRUMENTOS
<p>General: ¿Qué efectos produce la aplicación del Programa de Estrategias de Mejoramiento en el Servicio Educativo en la Carrera de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio” de Zarumilla – Tumbes 2017?</p> <p>Específicos: ¿Cuál es el efecto de la aplicación del programa de estrategias de mejoramiento en la calidad de la enseñanza en la carrera de contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio de Zarumilla”- Tumbes 2017?</p> <p>¿Qué efectos tiene la aplicación del programa el programa de estrategias de mejoramiento en las relaciones interpersonales en la carrera de contabilidad del</p>	<p>General: Determinar cuáles son los efectos de la aplicación del Programa de Estrategias de Mejoramiento en el servicio educativo en la carrera de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio” de Zarumilla – Tumbes 2017.</p> <p>Específicos: - Contrastar el nivel de logro en la calidad de la enseñanza de los estudiantes de la carrera de contabilidad antes y después de aplicar el programa de estrategias - Comparar el nivel de logro en las relaciones interpersonales en los estudiantes de la carrera de contabilidad antes y después</p>	<p>General: H1: Existen efectos de la aplicación del programa de estrategias de mejoramiento en el servicio educativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio” de la Provincia de Zarumilla – Tumbes 2017.</p> <p>Ho: No existen efectos de la aplicación del programa de estrategias de mejoramiento en el servicio educativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio” de la Provincia de Zarumilla – Tumbes 2017.</p> <p>Específicas: H₁: Existen efectos de la aplicación del programa de estrategias de mejoramiento en la calidad de la enseñanza en la carrera de</p>	<p>Variable Independiente: Programa de Estrategias de Mejoramiento</p> <p>Variable Dependiente: Servicio Educativo</p>	<p>Política Normativa Número Leyes y Normas.</p> <p>Formación Docente Número Talleres</p> <p>Innovación y Tecnológica. Número de Seminarios</p> <p>Calidad de la Enseñanza. N° de Profesores Pedagogos</p> <p>Relaciones Interpersonales Respeto, trato Justo e igualitario</p> <p>Tratamiento Especializado. Número de prácticas, o talleres de aplicación.</p>	<p>El Proyecto de la investigación es de naturaleza CUASI EXPERIMENTAL, de tipo APLICADA.</p> <p>TRANSVERSAL: Comprende el periodo 2016</p>	<p>Universo: Alumnos de la carrera de Contabilidad</p> <p>Población. 120 Estudiantes</p> <p>Muestra 54 Estudiantes</p>	<p>Técnica: Para la presente investigación se utilizaran la técnica de la encuesta</p> <p>Instrumentos: A manera el instrumentos se aplicarán la el cuestionario Pre y Post.</p>

<p>Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "24 de Julio de Zarumilla"- Tumbes 2017?</p> <p>¿Qué efectos tiene la aplicación del programa de mejoramiento en el tratamiento especializado en la carrera de contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "24 de Julio de Zarumilla"- Tumbes 2017?</p>	<p>de aplicar el programa de estrategias</p> <p>- Contrastar el nivel de logro en el tratamiento especializado en los estudiantes de la carrera de contabilidad antes y después de aplicar el programa de estrategias</p>	<p>contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "24 de Julio de Zarumilla"- Tumbes 2017.</p> <p>H₂: La aplicación del programa de estrategias de mejoramiento tiene efectos en las relaciones interpersonales en la carrera de contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "24 de Julio de Zarumilla"- Tumbes 2017.</p> <p>H₃: Existen efectos de la aplicación del programa de estrategias de mejoramiento en el tratamiento especializado en la carrera de contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "24 de Julio de Zarumilla"- Tumbes 2017.</p>					
---	---	---	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 03. Válidez de Instrumento

MATRIZ DE VALIDACION DE DATOS Y PRUEBA DE CONFIABILIDAD

VALIDACION R DE PEARSON

N°	CALIDAD DE LA ENSEÑANZA							RELACIONES INTERPERSONALES					TRATAMIENTO ESPECIALIZADO							Σ	Validación
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		
1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	0,692411732
2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	46	0,592694649
3	2	2	2	3	2	1	1	2	3	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	39	0,551941369
4	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	42	0,549646426
5	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	28	0,751899216
6	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	31	0,785131549
7	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	46	0,609495133
8	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	39	0,527165849
9	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	35	0,547678129
10	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	43	0,603968961
11	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	55	0,609762038
12	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	49	0,701058408
13	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	47	0,547989409
14	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	55	0,53038876
15	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	53	0,588397009
16	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	47	0,605769276
17	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	48	0,626250346
18	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	51	0,686749495
19	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	55	0,759650016

20	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	51
21	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	52
22	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	51
23	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	48
24	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	47
25	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	52
26	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	51
27	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	50

ANEXO 04. Índice de confiabilidad

PRUEBA DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH PARA INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN

RESUMEN DEL PROCESAMIENTO DE LOS CASOS

		N	%
Casos	Válidos	27	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	27	100,0

a: Eliminación por listas basadas en todas las variables del procedimiento

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	19

Fuente: Elaboración propia.

GRUPO EXPERIMENTAL

PRE TEST

N°	CALIDAD DE LA ENSEÑANZA							RELACIONES INTERPERSONALES					TRATAMIENTO ESPECIALIZADO							TOTAL GRAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	T	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	3	1	37	
2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	41	
3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	27	
4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	50	
5	1	2	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	41	
6	3	1	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	40	
7	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	3	3	1	2	2	3	3	41	
8	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	27	
9	2	2	1	2	3	3	2	3	1	2	1	2	3	1	1	2	2	3	1	37	
10	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	1	1	3	38	
11	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	27	
12	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	27	
13	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	38	
14	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	38	
15	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	49	
16	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	42	
17	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	26	
18	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	48	
19	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	37	
20	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	27	
21	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	40	
22	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	2	1	28	
23	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	28	
24	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	40	
25	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	47	
26	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	27	
27	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	25	
																				973	

MEDIA

36

GRUPO EXPERIMENTAL

POS TEST

N°	CALIDAD DE LA ENSEÑANZA							RELACIONES INTERPERSONALES					TRATAMIENTO ESPECIALIZADO							TOTAL GRAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	T	
1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	48	
2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	46	
3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	43	
4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	51	
5	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	48	
6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	55	
7	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	50	
8	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	49	
9	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	44	
10	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	47	
11	3	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	47	
12	3	2	1	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	42	
13	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	3	1	2	3	2	2	3	2	44	
14	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	47	
15	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55	
16	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	3	3	35	
17	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	50	
18	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55	
19	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	38	
20	3	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	43	
21	2	3	2	3	3	3	2	1	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	2	45	
22	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3	2	3	2	3	2	44	
23	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	47	
24	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	2	46	
25	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	45	
26	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	
27	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	30	
MEDIA																				1233	
MEDIA																					45.7

GRUPO CONTROL

PRE TEST

N°	CALIDAD DE LA ENSEÑANZA							RELACIONES INTERPERSONALES					TRATAMIENTO ESPECIALIZADO								TOTAL GRAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	T	
1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	41	
2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	47	
3	3	2	3	2	3	1	2	2	1	2	3	2	2	3	1	3	1	2	3	41	
4	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	28	
5	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	1	2	3	3	3	2	2	1	1	42	
6	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	45	
7	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	37	
8	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	26	
9	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	29	
10	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	2	28	
11	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	3	3	40	
12	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	47	
13	3	2	2	2	1	2	2	3	1	3	2	1	2	2	3	1	1	2	3	38	
14	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	41	
15	2	1	1	3	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	28	
16	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	3	1	45	
17	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	3	3	3	39	
18	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	3	3	39	
19	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	29	
20	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	25	
21	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	29	
22	1	2	2	1	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	29	
23	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	43	
24	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	46	
25	2	1	3	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3	41	
26	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	26	
27	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	40	
																				989	

MEDIA

37

GRUPO CONTROL

POS TEST

N°	CALIDAD DE LA ENSEÑANZA							RELACIONES INTERPERSONALES					TRATAMIENTO ESPECIALIZADO							TOTAL GRAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	T	
1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	39	
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	49	
3	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	29	
4	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	30	
5	2	2	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	1	1	3	1	2	3	1	37	
6	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	45	
7	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	39	
8	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	3	2	1	3	2	3	2	34	
9	1	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	39	
10	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	38	
11	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	48	
12	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	1	1	38	
13	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	1	1	2	3	40	
14	2	2	2	1	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	31	
15	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	41	
16	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	38	
17	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	46	
18	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	43	
19	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	31	
20	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	24	
21	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	29	
22	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	28	
23	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	43	
24	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	46	
25	2	1	3	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3	41	
26	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	26	
27	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	48	
																				1020	
MEDIA																					37.8

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Programa de Estrategias de Mejoramiento y el Servicio Educativo en la Carrera de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio” de ZARUMILLA – TUMBES 2017

2. AUTOR (A)

Mg. Preciado Olaya, Mirtha Margarita.

Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio de Zarumilla” – Tumbes.

mimarpre@hotmail.com

3. RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar el efecto del Programa de Estrategias de Mejoramiento y el Servicio Educativo en la Carrera de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio de Zarumilla” – Tumbes 2017.

Se planteó como hipótesis Existen efectos de la aplicación del programa de estrategias que permita mejorar el servicio educativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio de Zarumilla” – Tumbes 2017. Se aplicó en estudio de tipo experimental con diseño cuasi experimental. Luego de resolver la información recogida de la muestra del grupo experimental y grupo control, se llegó a resultados decidiéndose aceptar la hipótesis de investigación, aplicando el estudio de tipo experimental con diseño cuasi experimental. Como instrumento de recojo de información se empleó el cuestionario, que obtuvo una confiabilidad de 0,914, y que se aplicó al grupo experimental conformado por estudiantes de la carrera Profesional de Contabilidad y el grupo control conformado también por 27 alumnos de la misma carrera profesional, dicha información se procesó en el paquete estadístico SPSS v.22; empleando para tablas y gráficos la estadística descriptiva y la prueba de t de student para estadística inferencial.

Los resultados arrojaron un efecto significativo del programa estrategias de mejoramiento del servicio educativo, cuyo valor de la t de student es igual a $t = -6.751$. Además se encontró que el programa de estrategias tuvo un efecto significativo en la mejora de la dimensión de tratamiento especializado del servicio educativo, cuyo valor de t de student igual a $t = -6.970$. De igual forma existió efecto significativo del programa de estrategias para la dimensión relaciones interpersonales con un valor de t de student igual a $t = -4.974$. Así mismo se halló una efecto altamente significativo en la mejora de la dimensión calidad de la enseñanza con una t de student igual a $t = -4.735$.

Se concluye que el programa tuvo un efecto significativo, por lo que se rechazó la hipótesis nula.

4. **Palabras clave:** Programa de estrategias, servicio educativo, calidad de la enseñanza, relaciones interpersonales, tratamiento especializado.

5. ABSTRACT

The objective of this research was to determine the effect of the Improvement Strategies Program in the Educational Service in the Accounting Career of the Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "24 de Julio de Zarumilla" - Tumbes 2017.

It was hypothesized that there are effects of the application of the improvement strategies program to improve the educational service of the Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "24 de Julio de Zarumilla" - Tumbes 2017. It was applied in an experimental study with quasi-experimental design. After solving the information collected from the sample of the experimental group and control group, we arrived at results by deciding to accept the research hypothesis, applying the experimental type study with quasi-experimental design. The questionnaire was used as an instrument for gathering information, which obtained a reliability of 0.914, and which was applied to the experimental group consisting of 27 students in the Professional Accounting career and the control group also made up of 27 students from the same professional career. said information was processed in the statistical package SPSS v.22; using descriptive statistics and the student's t test for inferential statistics for tables and graphs.

The results showed a significant effect of the program of strategies to improve the educational service, whose value of student's t is equal to $t = -6.751$. It was also found that the strategy program had a significant effect on improving the specialized treatment dimension of the educational service, whose student t value is equal to $t = -6.970$. Similarly, there was a significant effect of the strategy program for the interpersonal relationships dimension with a student t value equal to $t = -4.974$. Likewise, a highly significant effect was found in improving the quality dimension of teaching with a student's t equal to $t = -4.735$.

It is concluded that the program had a significant effect, so the null hypothesis was rejected.

Keywords: Program of strategies, educational service, quality of teaching, interpersonal relations, specialized treatment.

6. INTRODUCCIÓN

Toda institución considera de mucha importancia y significancia el servicio educativo que imparte, por tanto esta investigación se realizó en el marco de la línea de investigación en administración del talento humano-Gestión del cambio.

En la literatura revisada, Berry et al (1993); define a la Calidad de servicio como capacidad de discrepancia o divergencia que existe entre los deseos o expectativas de los usuarios y sus percepciones en función de la confiabilidad, seguridad, tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta. Al hablar de Calidad de la educación, se debe abstraer que tipo de sociedad se desea, se debe explorar una educación que no solo se centre en una transferencia y relato de conocimientos, sino que se piense también en una elaboración y origen de conocimiento,

dado que desde aquí podremos apuntar hacia una calidad de la educación y no una educación para la calidad como lo indica Álvarez Méndez. En cuanto a Las relaciones interpersonales son vínculos o lazos entre las personas integrantes de una comunidad, que resultan indispensables para el desarrollo integral del ser humano, y en especial de las habilidades sociales. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir la vida, perspectivas, necesidades y afectos donde entra en juego la interacción con el entorno, si bien todas las personas nos comunicamos y relacionamos diariamente, tenemos poca conciencia de la importancia de los vínculos cotidianos, en los que cada persona es un mundo diferente de valores, ideas, conocimiento, principios, experiencias, sentimientos y estilos de vida. Las relaciones interpersonales, que pueden estar basadas en sentimientos y emociones, como el amor y la amistad; en afinidades como el arte, el estudio o el deporte; en el trabajo o interés por los negocios, y por cualquier actividad social en general, proveen refuerzos sociales para favorecer la adaptación al medio ambiente, por tanto las relaciones interpersonales son una permanente búsqueda de convivencia e integración entre personas de diferentes culturas, religiones, edades, razas, profesiones y características personales. Al entrar en contacto con otras personas, enriquecemos nuestro mundo interior y construimos nuevas experiencias y conocimiento.

Entre otros trabajos de consulta está López (2011) que en su estudio criterios de coherencia y pertinencia para la evaluación inicial de planes y programas de pregrado: una propuesta teórico metodológico, con objetivos como desarrollar los fundamentos teóricos esenciales de planes y programas universitarios de pregrado teniendo en consideración para el campo de evaluativo curricular los dos criterios cualitativos puntuales como son la cohesión y la congruencia tanto interior como exterior.

Así mismo Delgado, S. (2006) en el estudio Mejoramiento de la Gestión Educativa a través de los procesos de calidad debe bajar los índices de deserción en el colegio de la enseñanza Cardenal Luque, compañía de María en Bogotá, se orientó a determinar e implementar en el Colegio de la Enseñanza Cardenal Luque Compañía de María – Bogotá un modelo de gestión de calidad, concluyendo que una educación de calidad que contribuya en el mejoramiento de la gestión educativa repercute en la disminución de los índices de deserción de la institución. También citamos a nivel nacional a Salinas, E. (2014) con la calidad de la gestión pedagógica y su relación con la práctica docente en el nivel secundario de la Institución Educativa Policía Nacional del Perú - Juan Linares Rojas – Oquendo, Callao; quien plantea como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de la Gestión pedagógica y la práctica docente. Llegando a demostrar que existe una relación directa y significativa entre la calidad de la gestión pedagógica y la práctica docente en la Institución Educativa Pública PNP “Juan

Linares Rojas” Oquendo, Callao – 2013. Mora. (2010) en su investigación La Evaluación como Estrategia de Política Educativa en la instauración de la Calidad Educativa en las Universidades Peruanas del Estado, Casos: Costa, Sierra, Selva; de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Valle – Lima, quien plantea como objetivo la identificación y caracterización de la evaluación como estrategia de política que le permiten establecer la calidad educativa en las universidades peruanas, concluyendo que la estructura y orientación de la evaluación como estrategia de política educativa y calidad educativa se viene dando en el marco de una acreditación del modelo de tradición positivista y sistemática. Por otro lado Rojas (2016) determina en su tesis “Programa de estrategias didácticas motivacionales para fortalecer la inteligencia emocional en los estudiantes de la I E N° 10253 de Cutervo-2016” la influencia de este programa en el fortalecimiento emocional de los estudiantes. Igualmente Saba (2016) en su investigación a nivel local “Influencia del Programa Estrategias para mejorar el desarrollo de habilidades académicas en estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 24 de Julio Zarumilla-Tumbes, 2016” determina que la aplicación del Programa estrategias logra influir en el desarrollo de las habilidades académicas en los estudiantes.

También se tomó en cuenta algunas definiciones como: **Estrategia**, que según Pérez Porto & Merino María (2008), es el conjunto de acciones proyectadas para conseguir lograr de manera eficiente y eficaz la consecución de los objetivos esperados. También lo podemos indicar como el conjunto de reglas que garantizan la determinación óptima en cada momento del tiempo. Así mismo el gobierno de Chile a través de su Dirección de Educación General (2008) sostiene que el Proyecto de Mejoramiento Educativo es el instrumento a través del cual los Institutos, escuelas o cualquier institución educativa, programa y organiza su proceso de mejoramiento educativo centrado en los aprendizajes por un período de tiempo (4 años). En él se establecen metas de aprendizaje y las acciones a desarrollar por cada especialidad o escuela.

Visto de esta manera se formuló como problema central de investigación ¿Qué efectos produce la aplicación del Programa de Estrategias en el Mejoramiento del Servicio Educativo en la Carrera de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio” de Zarumilla – Tumbes 2017?

Se planteó como objetivo general Aplicar un Programa de Estrategias que permita mejorar el servicio educativo en la carrera de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio” de Zarumilla – Tumbes 2017.

El contexto en que se desarrolló la investigación fue en el Instituto de Educación Superior Tecnológico "24 de Julio" de Zarumilla-Tumbes, teniendo como unidades de análisis a los estudiantes de la carrera profesional de Contabilidad dada la particularidad de la variable dependiente de estudio. Con la presente investigación se demostró la importancia del efecto del Programa de Estrategias en el Mejoramiento del Servicio Educativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "24 de Julio", lo que implicaría una efectividad en la calidad de la enseñanza, en lo social influye en las relaciones interpersonales de los estudiantes y también los estudiantes considerarán un tratamiento especializado cuando estén desarrollando sus prácticas profesionales.

7. METODOLOGÍA

En esta investigación se utilizó el diseño cuasi experimental pre y post test con grupo control, transversal del tipo descriptivo. La Población en estudio estuvo conformada por 120 estudiantes de la carrera profesional de contabilidad. La muestra para población fue de 54 estudiantes elegidos en forma aleatoria, 27 para el grupo experimental y 27 para el grupo control, la recopilación de datos se dio mediante la encuesta conformado por 19 ítems y validado por juicios de expertos, también estadísticamente con la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach cuyo coeficiente se obtuvo un valor de 0,914. El instrumento tuvo una escala de respuestas: nunca (1), a veces (2) y siempre (3). Con la aplicación del programa de estrategias distribuido en sesiones de aprendizaje me permitió manipular la variable independiente, para medir su efecto en la variable Mejoramiento del Servicio Educativo. El análisis estadístico es del tipo descriptivo para procesar información y obtener tablas y gráficos, y en el inferencial para obtener los resultados de la prueba t de studenty contrastar las hipótesis, determinando la relación entre las variables respectivas. Se utilizó un nivel de significación de 0.05.

8. RESULTADOS

Los resultados generales de pre y pos test del grupo experimental se obtuvo una t de student de $t=-6,751$ con una probabilidad de 0,000 traducido a un efecto significativo en el servicio educativo, rechazando la hipótesis nula. En cuanto a dimensión calidad de la enseñanza del grupo experimental los resultados del pre y pos test se obtuvo un valor de $t=-4,735$ con la probabilidad de 0,000 siendo está altamente significativa y rechazando la hipótesis nula. Respecto a la dimensión relaciones interpersonales la t de student tuvo un valor de $t=-4,974$ para el grupo experimental del pre y pos test con una probabilidad de 0,000 siendo está altamente significativo lo que indica el y rechazo de la hipótesis nula. Finalmente en la dimensión tratamiento especializado se encontró un $t = -6,970$ con una probabilidad de

0,000 siendo esta altamente significativo para el grupo experimental, igualmente se rechaza la hipótesis nula.

9. DISCUSIÓN

Con datos del grupo experimental de la variable Mejoramiento del Servicio Educativo se obtuvo un resultado aceptable con una alta significancia indicando que el Programa estrategias ha tenido una efectividad en la población encuestada rechazándose la hipótesis nula. Este resultado se respalda en la literatura consultada, pues hallaron que los estudiantes que recibieron el programa han logrado tener un mejoramiento del servicio educativo de calidad, quienes aseguran que estrategia es el conjunto de acciones proyectadas para conseguir lograr de manera eficiente y eficaz los objetivos esperados; también se comprueba que el alumno mediante el programa de estrategias logra fortalecer la inteligencia emocional y se confirma cuando se logra motivar a los estudiantes y estos logren desarrollar sus habilidades académicas.

En cuanto a la dimensión Calidad de la Enseñanza, después de haber aplicado el instrumento resultó una *t* de Student con una probabilidad de 0,000 lo que hace que esta sea altamente significativa por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. Probablemente este resultado se deba a que los estudiantes sienten el cambio de la responsabilidad que es muy diferente que en la educación secundaria, por ende la calidad de la enseñanza también es diferente, así lo demuestra el trabajo de investigación consultada donde indica que existe una relación directa entre la calidad de la gestión pedagógica y la práctica docente, percibe el esfuerzo del docente por innovar su práctica docente en beneficio de los estudiantes.

Las Relaciones interpersonales son vínculos o lazos entre las personas integrantes de una comunidad, que resultan indispensables para el desarrollo integral del ser humano, y en especial de las habilidades sociales. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir la vida, perspectivas, necesidades y afectos donde entra en juego la interacción con el entorno como lo dice el artículo consultado, es por ello que al comparar resultados de pre test y pos test del grupo experimental este resultado altamente significativo que permite rechazar la hipótesis nula

En cuanto a la dimensión Tratamiento Especializado se estableció una alta significancia y rechazando la hipótesis nula. Cuando consultados a los significados de la noción de práctica, se encuentra la acepción como un **entrenamiento** o un ejercicio que se lleva a cabo para mejorar ciertas habilidades. Una **práctica profesional**, por lo tanto, consiste en el ejercicio temporal de una **profesión** bajo la tutela de algún tipo de entrenador o maestro. La práctica

profesional, por lo tanto, suele constituirse como el primer paso de un estudiante o de un recién graduado en el mercado laboral. Se trata de una etapa que combina cuestiones típicas de un empleo (la necesidad de alcanzar un cierto grado de productividad, la obligación de acatar las órdenes de un superior, etc.) con elementos más vinculados a la formación y al aprendizaje. Aunque los encargados de coordinar las prácticas pre profesionales hacen lo posible por encontrar lugares donde el estudiante desarrolle y tenga sus experiencias formativas en situación real de trabajo siempre existen empleadores que los ubican en áreas no competentes.

10. CONCLUSIONES

Inferencialmente se evidenció una alta significancia en la variable mejoramiento del servicio educativo, con una *t* de student igual a -6,751 tal como se demuestra en los cálculos estadísticos, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0).

El efecto del programa de estrategias es altamente significativa en la dimensión Calidad de la enseñanza, siendo el valor de la *t* de student igual a -4,735 rechazando la hipótesis nula (H_0), de esta manera se concluye exteriormente a la institución educativa la calidad de la enseñanza es un aspecto primordial.

El programa de estrategias tuvo una alta significancia sobre la dimensión Relaciones interpersonales con un valor de *t* de student igual a -4,974, toda vez que trabajar en equipo es tener una buena organización, rechazando la hipótesis nula (H_0).

El programa de estrategias alcanzó una alta significancia en la dimensión Tratamiento especializado, resultando una *t* de student igual a -6,970 rechazando la hipótesis nula (H_0). Considerando que el estudiante debe tener una buena base de prácticas en situaciones reales de trabajo, que es la base para tener una perspectiva a su futuro profesional en el campo laboral.

11. REFERENCIAS

- Berry et al (1993): *Calidad del Servicio*.
- López Quiroz, M. I. (2011) "Criterios de coherencia y pertinencia para la evaluación inicial de planes y programas de pregrado: Una propuesta teórico – metodológica". En REXE (Revista de Estudios y Experiencias en Educación) de la Universidad de Santo Tomás de Concepción Chile; volumen 10, N° 19, pág. 49 – 71; año 2011.
- MINEDUC (2008). Planes de Mejoramiento Educativo. Disponible en www.planesdemejoramiento.cl/s_plan.asp. Consultado el 13/10/2008.

- Mora. (2010). *Tesis Doctoral: "La Evaluación como Estrategia de Política Educativa en el Establecimiento de la Calidad Educativa en las Universidades Peruanas del Estado, Casos: Costa, Sierra, Selva"*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Valle – Lima.
- Rojas, L (2016). Tesis de Doctorado "Programa de estrategias didácticas motivacionales para fortalecer la inteligencia emocional en los estudiantes de la IE N° 10253 de Cutervo-2016". Escuela de Postgrado. Universidad Cesar Vallejo. 2016.
- Saba, B (2016). Tesis de Doctorado "Programa Estrategias para mejorar el desarrollo de habilidades académicas en estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 24 de Julio Zarumilla-Tumbes, 2016", Escuela de Postgrado. Universidad Cesar Vallejo. 2016
- Salinas, E (2014). Tesis de Maestría "La calidad de la gestión pedagógica y su relación con la práctica docente en el nivel secundaria de la institución educativa Policía Nacional del Perú "Juan Linares Rojas", Oquendo, Callao-2013". Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Educación. Lima



PERÚ

Ministerio
de Educación

Dirección Regional
de Educación
Tumbes

IEST Público
"24 de Julio"
Zarumilla

Dirección
General



"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

Zarumilla, 02 de setiembre de 2016.

AUTORIZACIÓN

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "24 DE JULIO" DE LA PROVINCIA DE ZARUMILLA, QUE SUSCRIBE

Autoriza:

A la docente: **Mg^o Mirtha Margarita Preciado Olaya**, para que realice el trabajo de investigación dirigido a los alumnos de la carrera profesional de Contabilidad de esta casa de estudios, denominado: **"Programa Estrategias de Mejoramiento y el Servicio Educativo en la Carrera de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "24 de Julio" de Zarumilla -Tumbes 2016"**

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

Atentamente,

DG.IESTP/CALR.
Sec/sdch
Z26092016



E.S.T. PÚBLICO "24 DE JULIO" DE ZARUMILLA

Carlos Alberto Luque Ramos
Dr. Carlos Alberto Luque Ramos
DIRECTOR GENERAL (e)
C.M.N. 1003584090

DIRECCIÓN: CALLE SANTA ROSA S/N – ZARUMILLA

TELÉFONO: 072 -565541

HORARIO DE ATENCIÓN : DE LUNES A VIERNES DE 7.45 a.m. A 2.30 p.m.

E-mail: iestp24dejulio@gmail.com - <http://www.instituto24dejulio.edu.pe>

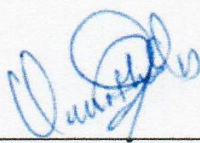
ANEXO 06. Autorización de Publicación de Tesis

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

Yo, Mirtha Margarita Preciado Olaya, estudiante del programa Doctorado en Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 00227412, con el artículo titulado Programa de Estrategias de Mejoramiento y el Servicio Educativo en la Carrera de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "24 de Julio" de Zarumilla – Tumbes 2017 declaro bajo juramento que:

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

Tumbes, mayo de 2018



Mg. Preciado Olaya, Mirtha Margarita

DNI 00227412

FOTO N° 01 : SESIÓN 1



FOTO N° 02: SESIÓN 2



FOTO N° 03: SESIÓN 3 Y 4



FOTO N° 04: SESIÓN 5 Y 6



FOTO N° 05: SESIÓN 7



FOTO N° 06: SESIÓN 8



FOTO N° 07: APLICACIÓN PRE TEST



FOTO N° 08: APLICACIÓN POS TEST



Tabla N° 5

Estadísticos de dispersión y centralización de la variable Servicio Educativo en la Carrera de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “24 de Julio de Zarumilla”-Tumbes, 2017.

Variabes	Grupo	Tamaño	Valor Mínimo	Valor Máximo	Media	Desviación estándar
Puntaje del Servicio Educativo en el Pre Test	Experimental	27	25	50	36,04	7,9
	Control	27	25	47	36,63	7,4
	Total	54	25	48	36,31	7,6
Puntaje del Servicio Educativo en el Pos Test	Experimental	27	30	55	45,67	5,7
	Control	27	24	49	37,78	7,2
	Total	54	27	52	41,72	6,4

Fuente: Información obtenida de los test

Tabla N°6

Valor t de student Pre test y Pos Test Grupo Experimental para el servicio educativo.

Variable	Grupo	Valor t	Grados de Libertad (gl)	Probabilidad (p)	Significancia
Servicio Educativo	Grupo experimental	-6,751	26	0,000	Altamente Significativo (Se rechaza la H ₀)

Fuente: Información obtenida de los test

Tabla N° 7

Valores t de student Pre test y Pos Test Grupo Experimental de las dimensiones Calidad de la enseñanza, Relaciones Interpersonales, Tratamiento Especializado

Dimensión	Valor t	Grados de Libertad (gl)	Probabilidad (p)	Significancia
Calidad de la Enseñanza	-4,735	26	0,000	Altamente Significativo Rechaza H ₀
Relaciones Interpersonales	-4,974	26	0,000	Altamente Significativo Rechaza H ₀
Tratamiento Especializado	- 6,970	26	0,000	Altamente Significativo Rechaza H ₀

Fuente: Información obtenida de los test

ANEXO 07

VALIDEZ POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS


CUESTIONARIO SOBRE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO EN EL IESTP "24 DE JULIO"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				SIEMPRE	A VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE LA INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO	Calidad de la enseñanza	Número de profesores pedagogos	1 La estructura organizacional garantiza una gestión de calidad de los procesos									✓		✓				
			2 Se planifican actividades de consejería, proyección social, actividades de investigación e innovación tecnológica										✓		✓			
			3 Se consideran normativas de reconocimiento y promoción para los formadores de la carrera profesional											✓		✓		
			4 En la institución existe un sistema de formación y evaluación continua del desempeño del docente				✓			✓				✓		✓		
			5 Se analiza y evalúa la aplicación de las competencias adquiridos por los formadores de la carrera profesional de acuerdo a las funciones y metas establecidas de manera anual											✓		✓		
			6 La institución asigna anualmente una partida presupuestal para la carrera profesional, para asegurar el cumplimiento de sus funciones básicas											✓		✓		
			7 Se ponen en práctica mecanismos efectivos de evaluación de la asignación y											✓		✓		

Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> Respeto Trato justo e igualitario Amicalidad 	8 Se evidencian en la institución políticas y procedimientos para la evaluación y selección de los formadores de la carrera profesional								✓										
		9 Los formadores están distribuidos apropiadamente en las unidades didácticas de acuerdo a su formación y experiencia profesional									✓									
		10 Se considera la opinión de los formadores sobre la calidad educativa									✓									
		11 Se ejecutan políticas de reconocimiento y motivación al personal docente y administrativo									✓									
		12 Se evalúa y se retroalimenta el desempeño del personal institucional en forma permanente									✓									
	TRATAMIENTO ESPECIALIZADO	<ul style="list-style-type: none"> Número de prácticas Talleres de aplicación 	13 Existen procedimientos para seleccionar adecuadamente las instituciones para la realización de convenios																	
			14 Las experiencias en situaciones reales de trabajo corresponden a capacidades modulares																	
			15 Los jefes de área cuentan de manera sistemática con una base de datos de los estudiantes practicantes																	
			16 Existe un Plan de monitoreo de prácticas de los estudiantes																	
			17 Se ejecuta un plan de monitoreo de supervisiones de prácticas a cargo del docente																	
			18 Se evalúan los documentos probatorios de las prácticas realizadas																	
			19 Los alumnos son evaluados según orientaciones específicas en la empresa donde practica																	

		18 Se evalúan los documentos probatorios de las prácticas realizadas					✓		✓	
		19 Los alumnos son evaluados según orientaciones específicas en la empresa donde practica					✓		✓	

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y apellidos	CARLOS ALBERTO LUQUE RAMOS	DNI N°	03584090
Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO		
Dirección domiciliaria	Jr. Hocal R. Castilla N° 438 - Tumbes.	Teléfono domicilio:	-
Título profesional / especialidad	LICENCIADO EN EDUCACIÓN: BIOLOGÍA Y QUÍMICA.	Teléfono celular:	950613037
Grado académico	DOCTOR.		
Mención	ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN		
FIRMA		Lugar y fecha:	TUMBES 15 Octubre 2018


VALIDEZ POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

CUESTIONARIO SOBRE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO EN EL IESTP "24 DE JULIO"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES							
				SIEMPRE	A VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE LA INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA									
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO								
MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO	Calidad de la enseñanza	Número de profesores y pedagogos	1 La estructura organizacional garantiza una gestión de calidad de los procesos																			
			2 Se planifican actividades de consejería, proyección social, actividades de investigación e innovación tecnológica																			
			3 Se consideran normativas de reconocimiento y promoción para los formadores de la carrera profesional																			
			4 En la institución existe un sistema de formación y evaluación continua del desempeño del docente																			
			5 Se analiza y evalúa la aplicación de las competencias adquiridos por los formadores de la carrera profesional de acuerdo a las funciones y metas establecidas de manera anual																			
			6 La institución asigna anualmente una partida presupuestal para la carrera profesional, para asegurar el cumplimiento de sus funciones básicas																			
			7 Se ponen en práctica mecanismos efectivos de evaluación de la asignación y ejecución presupuestal de la carrera profesional																			

		ejecución presupuesta de la carrera profesional																				
Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> Respeto Trato justo e igualdad Amicalidad 	8 Se evidencian en la institución políticas y procedimientos para la evaluación y selección de los formadores de la carrera profesional								✓				✓								
		9 Los formadores están distribuidos apropiadamente en las unidades didácticas de acuerdo a su formación y experiencia profesional									✓				✓							
		10 Se considera la opinión de los formadores sobre la calidad educativa						✓			✓				✓							
		11 Se ejecutan políticas de reconocimiento y motivación al personal docente y administrativo									✓				✓							
		12 Se evalúa y se retroalimenta el desempeño del personal institucional en forma permanente									✓				✓							
TRATAMIENTO ESPECIALIZADO	<ul style="list-style-type: none"> Número de prácticas Talleres de aplicación 	13 Existen procedimientos para seleccionar adecuadamente las instituciones para la realización de convenios												✓								
		14 Las experiencias en situaciones reales de trabajo corresponden a capacidades modulares									✓				✓							
		15 Los jefes de área cuentan de manera sistemática con una base de datos de los estudiantes practicantes									✓				✓							
		16 Existe un Plan de monitoreo de prácticas de los estudiantes									✓				✓							
		17 Se ejecuta un plan de monitoreo de supervisiones de prácticas a cargo del docente									✓				✓							

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y apellidos	BERNARDO SABA FLORES	DNI N°	03825706
Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y DE SATISFACCIÓN		
Dirección domiciliaria	CALLE INDEPENDENCIA M ₂ E 14 Lt 01. ZARUMILLA	Teléfono domicilio:	
Título profesional / especialidad	LICENCIADO EN EDUCACIÓN FÍSICA Y MATEMÁTICA	Teléfono celular:	
Grado académico	DOCTOR		
Mención	EDUCACIÓN		
FIRMA		Lugar y fecha:	ZARUMILLA 12 DE OCTUBRE 2018

ANEXO 08

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, **Dr. ROLANDO NORABUENA MENESES** docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada:

“PROGRAMA DE ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO Y EL SERVICIO EDUCATIVO EN LA CARRERA DE CONTABILIDAD DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO “24 DE JULIO DE ZARUMILLA” – TUMBES 2017” de la estudiante **Preciado Olaya Mirtha Margarita**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizo dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 14 de noviembre del 2019


.....
Firma
Dr. ROLANDO NORABUENA MENESES
DNI: 07467165

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

ANEXO 09

Programa de estrategias de mejoramiento y el servicio educativo en la carrera de contabilidad del instituto de educación superior tecnológico público "24 de Julio de Zarumilla" – Tumbes 2017


INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	11%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	www.instituto24dejulio.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	ruidera.uclm.es Fuente de Internet	<1%
6	sisbib.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	theibfr.com Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru	<1%

ANEXO 10

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo **Mirtha Margarita Preciado Olaya**, identificado con DNI N° **00227412** egresado del Programa de **Pos Grado** de la Universidad César Vallejo, autorizo () No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: **"PROGRAMA DE ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO Y EL SERVICIO EDUCATIVO EN LA CARRERA DE CONTABILIDAD DEL INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR TECNOLOGICO PUBLICO "24 DE JULIO DE ZARUMILLA" TUMBES 2017" - Tumbes 2017;** 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: 00227412

FECHA 16 de Febrero del 2019



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

ANEXO 11



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MIRTHA MARGARITA PRECIADO OLAYA

INFORME TITULADO:

Programa de estrategias de mejoramiento y el servicio educativo en la carrera de contabilidad del instituto de educación superior tecnológico público “24 de Julio de Zarumilla” – Tumbes 2017.

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

SUSTENTADO EN FECHA: 16 DE FEBRERO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



ANEXO 12



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

El/La magister PRECIADO OLAYA, MIRTHA MARGARITA, para obtener el Grado Académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, ha sustentado la Tesis titulada:

PROGRAMA DE ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO Y EL SERVICIO EDUCATIVO EN LA CARRERA DE CONTABILIDAD DEL INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR TECNOLOGICO PUBLICO "24 DE JULIO DE ZARUMILLA"-TUMBES 2017

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

aprobado por mayoría

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

✓ Capacitarse en el área de innovación pedagógica.

Piura, 16 de febrero de 2019

DR. GARCÍA RAMÍREZ EDWIN MARTÍN

DR. GUTIERREZ HUANCAYO VLADIMIR ROMAN

DR. NORABUENA MENESES ROLANDO

