

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Relación entre trabajo en equipo y calidad de servicio en las
Instituciones Educativas del Distrito de Tarma en el año 2014.**

Para optar el grado académico de maestro en:

Gerencia e Innovación Educativa

Autora:

Bach. Lourdes ROBLES HEREDIA

Asesora:

Mg. Marleni Mabel CARDENAS RIVAROLA

Cerro de Pasco – Perú - 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Relación entre trabajo en equipo y calidad de servicio en las
Instituciones Educativas del Distrito de Tarma en el año 2014.**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

**Dr. Tito Armando RIVERA ESPINOZA
PRESIDENTE**

**Mg. Shuffer GAMARRA ROJAS
MIEMBRO**

**Mg. Anibal Isaac CARBAJAL LEANDRO
MIEMBRO**

DEDICATORIA

A mis padres, mi esposo, mis hijos. Con mucho amor, por su dedicación y aliento a continuar mis estudios.

RECONOCIMIENTO

En primer lugar, mi gratitud eterna a Dios por darme la vida y permitir lograr todos mis objetivos.

También hago extensivo mi reconocimiento a las instituciones y personas que hicieron posible el logro del objetivo propuesto.

- A la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Escuela de Posgrado.
- A los miembros del jurado por sus orientaciones, que contribuyeron en la culminación del presente trabajo de investigación.
- A los docentes de las instituciones educativas de educación primaria y secundaria del distrito de Tarma, por el apoyo como muestra de estudio
- Al asesor por su apoyo y orientación en la ejecución y culminación con éxito de la presente tesis.
- A mis familiares, amigos y demás personas, que me apoyaron directa e indirectamente.

LA AUTORA

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el trabajo en equipo y calidad de servicio en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014.

La metodología empleada describe un tipo de investigación básica con diseño correlacional. Se trabajó con una muestra de 54 docentes de las instituciones educativas del distrito de Tarma. Para la recopilación de datos se aplicó una encuesta mediante los cuestionarios de trabajo en equipo y calidad de servicio, validado por juicio de expertos y determinado la confiabilidad mediante el estadístico de Cronbach.

Según los resultados obtenidos mediante el estadístico Rho de Spearman se halló el coeficiente de correlación ,702** que significa que existe una correlación positiva considerable entre las variables de estudio. Además, teniendo en cuenta lo planteado en la regla de decisión, y existiendo evidencia estadística que el valor de $p= ,000$ es menor al nivel $p= ,05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que dice: El trabajo en equipo se relaciona con la calidad de servicio en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014.

Palabras clave: trabajo en equipo, calidad de servicio, organización.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between team work and quality of service in the educational institutions of the district of Tarma in 2014.

The methodology used describes a type of basic research with correlational design. We worked with a sample of 54 teachers from the educational institutions of the district of Tarma. For the data collection a survey was applied through the questionnaires of teamwork and quality of service, validated by expert judgment and determined the reliability by the Cronbach statistician.

According to the results obtained using the Spearman's Rho statistic, the correlation coefficient was found, 702 ** which means that there is a considerable positive correlation between the study variables. In addition, taking into account what is stated in the decision rule, and existing statistical evidence that the value of $p = ,000$ is less than the level $p = ,05$; the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted that says: Team work is related to the quality of service in the educational institutions of the district of Tarma in 2014.

Keywords: teamwork, quality of service, organization.

INTRODUCCIÓN

Desde hace más de una década, el Ministerio de Educación viene introduciendo variantes en la manera de gestionar la educación. Ésta se percibe teóricamente en la participación de todos los actores: gobierno, directores, docentes, padres de familia y comunidad; quienes influyen determinadamente en el mejoramiento de las condiciones y la calidad del servicio educativo.

La escuela, representa en este ámbito, el espacio de socialización orientada hacia un fin común llamado educativo. Su razón de ser son los niños, por ello, requiere en primer lugar de una organización coherente a los valores que promueve su visión institucional, en segundo lugar, el entendimiento mutuo y reflexivo que posibilita construir la convivencia; y por último, la madurez profesional de un equipo de trabajo que comparte aprendizajes, se solidariza en la participación y se compromete con responsabilidad social en el quehacer educativo. (Ríos, 2008).

La presente investigación reflexiona sobre la actuación de trabajo en equipo en las instituciones educativas y su relación con la calidad de servicio que brindan en el distrito de Tarma 2014.

Este estudio de investigación tiene la estructura que se detalla:

Capítulo I Se considera el planteamiento del problema, la formulación de objetivos y, asimismo, la importancia y alcances de la investigación.

Capítulo II Se presenta el Marco Teórico, formado por los antecedentes de estudio, las bases teóricas-científicas, definición de términos básicos, hipótesis y variables en relación al problema planteado.

Capítulo III Está constituida por la Metodología, donde se considera el tipo de diseño de investigación, población y muestra, el método, descripción de las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizaron en la investigación.

Capítulo IV Está formada por la presentación de resultados a través de tablas y gráficos estadísticos con sus respectivos análisis.

Finalmente se ha considerado las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

La autora

INDICE

Pág.

| | |
|-------------------|--|
| DEDICATORIA | |
| RECONOCIMIENTO | |
| RESUMEN | |
| ABSTRACT | |
| INTRODUCCIÓN | |
| INDICE | |
| INDICE DE TABLA | |
| INDICE DE GRÁFICO | |

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

| | |
|--|---|
| 1.1 Identificación y determinación del problema..... | 1 |
| 1.2 Delimitación de la investigación..... | 5 |
| 1.3 Formulación del problema | 5 |
| 1.3.1. Problema general..... | 5 |
| 1.3.2. Problemas específicos | 5 |
| 1.4 Formulación de objetivos..... | 5 |
| 1.4.1 Objetivo general | 5 |
| 1.4.2 Objetivos específicos | 5 |
| 1.5 Justificación de la investigación..... | 6 |
| 1.6 Limitaciones de la investigación..... | 6 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | |
|---|----|
| 2.1. Antecedentes de estudio | 8 |
| 2.2. Bases teóricas – científicas..... | 15 |
| 2.3. Definición de términos básicos | 50 |
| 2.4. Formulación de hipótesis | 52 |
| 2.4.1. Hipótesis General | 52 |
| 2.5. Identificación de variables | 53 |
| 2.6. Definición operacional de variables e indicadores..... | 53 |

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

| | |
|---|----|
| 3.1. Tipo y nivel de investigación | 54 |
| 3.2. Métodos de investigación..... | 54 |
| 3.3. Diseño de la investigación | 55 |
| 3.4. Población y muestra | 55 |
| 3.4.1. Población..... | 55 |
| 3.4.2. Muestra..... | 55 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 56 |
| 3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos | 56 |
| 3.7. Tratamiento estadístico | 56 |
| 3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación | 56 |
| 3.9. Orientación Ética..... | 58 |

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

| | |
|--|----|
| 4.1. Descripción del trabajo de campo | 60 |
| 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados | 61 |
| 4.3. Prueba de hipótesis..... | 65 |
| 4.4. Discusión de resultados..... | 66 |

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Anexo N° 02: Instrumentos de Recolección de Datos

Anexo N° 03: Procedimiento de Validez y Confiabilidad

INDICE DE TABLA

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Variable 1 Trabajo en equipo | 53 |
| Tabla 2: Variable 2 Calidad de servicio | 53 |
| Tabla 3: Validación del Instrumento de trabajo en equipo..... | 57 |
| Tabla 4: Resultado de los expertos al cuestionario de trabajo en equipo..... | 57 |
| Tabla 5: Niveles de trabajo en equipo | 61 |
| Tabla 6: Niveles de trabajo en equipo en Instituciones Educativas por sexo..... | 62 |
| Tabla 7: Niveles de calidad de servicio en las Instituciones Educativas Tarma -2014... | 63 |
| Tabla 8: Niveles de calidad de servicio en Instituciones Educativas por sexo | 64 |
| Tabla 9: Prueba de Spearman de puntajes totales de trabajo en equipo y calidad de servicio | 65 |

INDICE DE GRÁFICO

| | |
|--|----|
| Gráfico 1: Niveles de trabajo en equipo en las instituciones educativas 2014..... | 61 |
| Gráfico 2: Niveles de trabajo en equipo en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014 | 62 |
| Gráfico 3: Niveles de calidad de servicio en las Instituciones Educativas Tarma -2014 | 63 |
| Gráfico 4:Niveles de calidad de servicio en Instituciones Educativas por sexo | 64 |

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Identificación y determinación del problema

Debido a la magnitud y a la velocidad de los cambios económicos, tecnológicos, sociales políticos y culturales de las últimas décadas, gran parte de las organizaciones han transformado la forma de organizar sus procesos y su estructura. Autores como Hopkins, Pérez Gómez, Gimeno Sacristán o Dean, entre otros, han justificado el trabajo en equipo como una herramienta muy positiva tanto para el individuo como para todo el colectivo. Además de todos los motivos dados por numerosos autores, el sentido común nos sugiere pensar de igual manera. Desde el punto de vista curricular, los objetivos generales de etapa y de área, la definición de criterios y directrices para la evaluación, la planificación y desarrollo de contenidos, y otras muchas decisiones deben realizarse en equipo, dado que son relevantes para todo el profesorado. Incluso la metodología y la forma de organizar las clases a nivel didáctico, aunque parezca ser un trabajo de carácter individual,

no se deben excluir de la reflexión común y del consenso entre todos los profesionales que comparten unos mismos objetivos. Para hacer frente a los problemas que se presentan en los espacios educativos y para aumentar la eficiencia en los centros escolares debemos apostar por un modelo de gestión participativa en el que, tanto directores como profesores, sean capaces de colaborar, cooperar y salir del aislamiento en el que muchos de ellos se encuentran porque no han mantenido la pasión que en un primer momento les impulsó a la docencia. Los motivos por los que esto ocurre pueden estar relacionados con las exigencias cotidianas de los alumnos, el medio y los factores de vida personal (Day, 2006). La cohesión grupal es fundamental para que los centros escolares consigan sus objetivos educativos. Todos los profesionales que forman parte de los centros educativos deben participar en la definición de objetivos, actividades y estrategias para conseguir que el centro sea una organización eficaz y eficiente. La formación del docente y las tareas que asume entre otros dependerán, fundamentalmente, de la fuerza de las finalidades comunes que el equipo pretenda conseguir. En función de dichos objetivos se organizará todo el trabajo, de manera que, si no tenemos en cuenta el propósito común que sustenta al equipo, no podremos comprender su formación, organización y desarrollo.

Sin equipo no hay una buena escuela. La conformación de un equipo está íntimamente ligada a la posibilidad de despliegue institucional. No hay chance de tener una buena escuela que no trabaje en equipo. Construir la escuela es una tarea colectiva. (OEI, 2018).

Sin embargo, no hay trabajo en equipo sin conflictos. Los equipos no son naturales, requieren esfuerzo y fortaleza personal. Sin una mirada superadora de lo individual, lo primero que aparece entre las personas es una tensión de diferenciación del otro:

“la maestra del B enseña distinto la división”, “los profesores de secundaria no atienden las dificultades de los alumnos”, “el segundo ciclo no los prepara para la secundaria”. Estas y otras frases abundan en la tradición oral escolar. Son manifestaciones visibles de cuestiones no tan perceptibles, como la lucha de poder, los miedos, la vergüenza por lo que no se sabe, el querer mostrar lo que sí, etc.

El trabajo en equipo es una competencia básica dentro del equipo de docentes, además de ser una herramienta flexible que satisface estas necesidades, no solo porque trabajando en equipo conseguimos organizaciones más eficientes, sino porque la educación formal debe desarrollar en el alumnado competencias que faciliten el trabajo en proyectos por equipos. Esa es labor del profesorado. En muchas ocasiones, vemos que los alumnos no saben desarrollar un plan de trabajo, no tienen claros cuáles son los objetivos, no gestionan sus propias habilidades para conseguir el objetivo propuesto, no adoptan una metodología, no saben qué herramientas utilizar, no colaboran de forma equitativa, son poco creativos, etc. En gran medida, los docentes somos responsables de estas carencias. Sin embargo, para poder desarrollar esta habilidad en nuestros alumnos, debemos comenzar por estar bien formados nosotros mismos. (García, 2012).

Los equipos directivos lideran ese proceso participativo, sin caer en asambleas permanentes ni en unicatos. Cada uno desde su lugar tiene mucho que aportar al proyecto, pero alguien será el responsable último de los resultados alcanzados, por tanto, también habrá momentos donde la toma de decisiones no será colegiada. Para iniciar ahora se debe tener en cuenta la participación, respeto a la dignidad de las personas y valorar la contribución de cada parte al logro común. (OEI, 2018).

El trabajo en equipo se refleja en la percepción de la calidad del servicio por parte de la comunidad educativa y de forma particular de parte de los docentes; por lo cual es de gran interés para las instituciones de educación básica regular, porque en la actualidad se requieren instituciones educativas exitosas que brinden un servicio de calidad a los estudiantes centrados fundamentalmente en el logro de los aprendizajes.

En la escuela, la evaluación de la calidad del servicio se realiza de distintas maneras, como puede ser por medio de encuestas de satisfacción de estudiantes, evaluación de los docentes, número de usuarios atendidos por día, encuesta de percepción de la calidad del servicio, buzón de sugerencias, acreditación de las instituciones educativas, número de ingresantes a universidades (secundaria), etc.

En este contexto luego de haber realizado un breve diagnóstico a través de entrevistas a las autoridades educativas que laboran en el Unidad de Gestión Educativa Local de la ciudad de Tarma, encontramos los siguientes problemas:

- En la mayoría de las instituciones educativas del distrito de Tarma, prima el trabajo individual.
- La calidad de servicios educativos, en la mayoría de las instituciones de gestión estatal son de baja calidad.
- En la mayoría de las instituciones educativas del distrito de Tarma, se puede percibir que uno de los factores de su bajo nivel de servicio educativo, se debe a la baja capacidad de trabajo en equipo de los directivos y docentes.

- En muchas instituciones educativas del distrito de Tarma se observaron que, los docentes no propician en los estudiantes trabajo en equipo debido a que ellos mismo no tienen esta capacidad muy bien desarrollada.

1.2 Delimitación de la investigación

La investigación se realizó con docentes de las instituciones educativas públicas del distrito y provincia de Tarma 2014, región Junín.

1.3 Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Existe relación entre el trabajo en equipo y calidad de servicio en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de trabajo en equipo en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014?
- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014?

1.4 Formulación de objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el trabajo en equipo y calidad de servicio en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014.

1.4.2 Objetivos específicos

- Establecer el nivel de trabajo en equipo en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014.
- Establecer el nivel de calidad de servicio en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014.

1.5 Justificación de la investigación

- Las variables trabajo en equipo y calidad de servicio fueron abordadas en toda su amplitud, por lo que las bases teóricas de esta tesis pueden ser de gran utilidad para que los profesionales y estudiantes puedan consultar como fuente bibliográfica.
- El método que se utilizó en esta investigación, servirá de orientación a otros estudios correlacionales en el campo educativo. Asimismo, consideramos que los resultados que se obtuvo servirán para implementar o reorientar políticas educativas en las instituciones educativas del distrito de Tarma, así como también para dar pie a otras investigaciones experimentales.
- Finalmente, el desarrollo de la investigación me permite cumplir con los criterios para optar el grado académico de Magister en Gestión e Innovación Educativa, de conformidad al Reglamento de Grados de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

1.6 Limitaciones de la investigación

Considerando que las limitaciones son debilidades o dificultades que se manifiestan en una investigación. En este caso advertimos que en el presente estudio se tuvo las siguientes limitaciones:

- Limitado acceso a contar con la asesoría especializada de los maestros y doctores de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión por la lejanía de Tarma a Cerro de Pasco.
- Poca disposición de tiempo para dedicarnos a investigar sobre las variables y la metodología de investigación, debido a nuestra recargada responsabilidad como docentes en ejercicio.

- Poca disponibilidad de instrumentos de acopio de datos sobre las variables trabajo en equipo directivo y calidad de servicio educativo.
- Disposición poco favorable de los señores profesores de las instituciones educativas del distrito de Tarma para desarrollar nuestros instrumentos de acopio de datos. Hecho que pudimos percibir en casos anteriores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

a. (Polastri, 2004) . Desarrolla la tesis sobre "La cooperación en las elecciones jerárquicas". Un análisis contextual en el foco instructivo estatal 0019 "San Martín de Porres Velásquez". Propuesta para el nivel de Maestría en Educación con mención en Gestión Educativa. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Postgrado. En ella formula las siguientes conclusiones:

- La presente investigación se basa fundamentalmente en la funcionalidad del trabajo en equipo, el cual, se concibe como la actuación en responsabilidad social de cada miembro integrante de un equipo que interactúa en el aprendizaje bidireccional e institucional. Se orienta hacia una visión común con el fin de lograr los resultados esperados por la institución educativa.
- Por ello, toma como enfoque la racionalidad organizativa para analizar sus componentes básicos: la percepción de gestión desde dos modelos sociales:

el reproductivo y el de resistencia, -cada uno con sus respectivas acepciones- ; y el funcionamiento administrativo que los caracteriza.

- Centraliza en su estudio al funcionamiento de la gestión por ello, recoge tres elementos indispensables del fenómeno burocrático: las bases técnicas organizacionales, las relaciones formales con la autoridad en los procesos comunicativos de la convivencia organizativa, y la madurez del equipo. Estos tres elementos confluyen en las diversas dinámicas institucionales y caracterizan la concepción de gestión.

b. (Cárdenas, 2008). Desarrolla la tesis sobre "Evaluación de la prueba de un sistema de preparación de la cooperación en un entorno autorizado". en la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Esta exploración pretende destacar la importancia de realizar estimaciones para evaluar la progresión en la auto impresión de la presentación del profesorado de una organización tras la utilización de un taller de preparación sobre colaboración, para subrayar la necesidad de controlar la naturaleza de la interacción y corroborar el cumplimiento de los destinos establecidos durante la fase de determinación de las necesidades de preparación y, por tanto, permitir la aportación del propio marco de preparación y de la disposición de la asociación participante. Se trata de un plan exploratorio pretest-postest con un grupo de referencia, utilizando una encuesta creada por el científico. La encuesta estima la auto-opinión de los miembros sobre su presentación y la de los individuos de su entorno, en cuanto a su capacidad de trabajo en grupo, y fue abordada en secreto. Se aplicaron contrastes de medias para los resultados intergrupales e intragrupal y se descubrió que no había contrastes críticos tras el uso del taller entre el grupo de referencia y el grupo de prueba. Parece adecuado considerar

que este tipo de taller debería completarse con un surtido pasado de datos subjetivos para rellenar como contribución para un plan de taller más contextualizado al lugar de trabajo y a los atributos de los miembros.

c. (Paz, 2015) Desarrolló la tesis "La cooperación influye en el rendimiento laboral del personal de la Agencia de Promoción Económica de Conquito", que se centra en los fines adjuntos:

- A través de los resultados obtenidos del uso de la encuesta de Trabajo en Equipo y Desempeño Laboral, se puede expresar que la colaboración logra impactar en la ejecución laboral del cuerpo docente de Conquito, ya que la participación que existe entre los individuos del establecimiento permite un giro y desarrollo autoritario, así como el avance de una alta ejecución laboral de sus trabajadores.
- Como indica el uso del instrumento de Trabajo en Equipo, es claro que Conquito realiza sus ejercicios de manera idónea ya que los socios se complementan para cumplir con destinos y objetivos que a través de una poderosa correspondencia e iniciativa participativa permiten la unión de los equivalentes y mantener una responsabilidad institucional.
- A través de esta exploración sobre la ejecución del trabajo del personal de Conquito, queda claro que el personal puede entregar, hacer, exponer y producir su propio trabajo con calidad, lo que al mismo tiempo que contribuye con pensamientos hace que el personal se sienta enfocado en los destinos y objetivos de la organización.
- La conexión entre la cooperación y la ejecución del trabajo es racional, ya que la unión, la correspondencia, la confianza y el esfuerzo conjunto que mantienen los trabajadores les facilita el trabajo con los demás, el impulso en

sus ejercicios y, en consecuencia, la responsabilidad por las capacidades a realizar, lo que les aporta importancia.

d. (Esquivel & Huamani, 2016). Realizó la investigación intitulada “Gestión administrativa y potencial de estándares educativos en los centros de educación privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015”. Al finalizar formula las siguientes conclusiones:

- En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián Cusco, el 28.9% de los encuestados manifestaron que el nivel de la gestión administrativa es muy buena, la misma que genera una calidad de servicio educativo muy buena, debido a que realizan una buena planificación y organización administrativa, seguido de la dirección y control administrativo que también es bueno, los mismos que ayudarán a la mejora en la calidad de servicio educativo y según la prueba estadística Chi-cuadrado, la relación existente es enorme como conexión entre la administración autorizada y la naturaleza de la administración en las organizaciones educativas. privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado $p = 0.000 < 0.05$, donde el grado de relación es del 34.8%.
- En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián Cusco, el 28.9% de los encuestados manifestaron que el nivel de la planificación administrativa es muy bueno, la misma que genera una calidad de servicio educativo alto, debido a que la gran mayoría de los directivos conocen y trabajan en relación al direccionamiento de la visión y también misión de la empresa, además tiene establecido sus estrategia, políticas y presupuesto que ayudan a cumplir sus objetivos, y según la prueba

estadística Chicuadrado, se deduce la relación muy significativa entre la Planificación administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado $p = 0.000 < 0.05$, donde el coeficiente de correlación es del 23.1%.

- En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián Cusco, el 22.2% de los encuestados manifestaron que el nivel de la organización administrativa es bueno, la misma que genera una calidad de servicio educativo de nivel regular, razón por la cual gran número de los centros educativos no tienen bien definido su estructura orgánica, así como también, no están regularmente distribuidas las funciones del personal, y según la prueba estadística Chi-cuadrado, se puede concluir que la relación que se quiso probar es inexistente esto entre Organización administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado $p = 0.141 > 0,05$
- En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián Cusco, el 24.4% de los encuestados manifestaron que el nivel de la dirección administrativa es muy bueno, la misma genera una calidad de servicio educativo de nivel regular, debido a que lideran grupos de trabajo propiciando la participación de los trabajadores, se está empezando a tomar en cuenta la opinión de los trabajadores, además se fomenta el reconocimiento al buen trabajo del personal y según la prueba estadística chi-cuadrado se puede afirmar que existe relación significativa entre la dirección administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado $p = 0.030 < 0.05$, donde el grado de relación es del 22.4%.

- En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián Cusco, el 24.4% de los encuestados manifestaron que tiene un buen, la misma que genera una calidad del servicio educativo de nivel medio, debido a que no realizan un control preliminar, concurrente y posterior, a la misma que se plantean acciones de mejora. Por otro lado, se tiene un control estricto de asistencia con el personal y según la prueba estadística Chi-cuadrado se puede afirmar que no existe relación entre el Control administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado que $p = 0.300 > 0.05$.
- e. (Cueva, 2017). Desarrolló la tesis: Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016; que reporta las siguientes conclusiones:
- Primera: Existen diferencias significativas entre la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ($p < 0,05$, Diferencia de rangos = Rango promedio de las instituciones privadas (89,63) es mayor a las instituciones públicas (65,29).
 - Segunda: Existen diferencias significativas entre la tangibilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ($p < 0,05$, Diferencia de rangos = Rango promedio de las instituciones privadas (85,64) es mayor a las instituciones públicas (68,70).

- Tercera: Existen diferencias significativas entre la fiabilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ($p < 0,05$, Diferencia de rangos = Rango promedio de las instituciones privadas (88,34) es mayor a las instituciones públicas (66,40).
- Cuarta: Existen diferencias significativas entre la capacidad de respuesta según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ($p < 0,05$, Diferencia de rangos = Rango promedio de las instituciones privadas (89,55) es mayor a las instituciones públicas (65,36).
- Quinta: Existen diferencias significativas entre la seguridad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ($p < 0,05$, Diferencia de rangos = Rango promedio de las instituciones privadas (89,14) es mayor a las instituciones públicas (63,15).
- Sexta: Existen diferencias significativas entre la empatía según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ($p < 0,05$, Diferencia de rangos = Rango promedio de las instituciones privadas (86,79) es mayor a las instituciones públicas (67,71).

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Trabajo en equipo

2.2.1.1. Definición

Cada asociación es, en sentido general, un grupo formado por sus individuos. Es fundamental explicar dos ideas: grupo de trabajo y colaboración.

La colaboración no es más que la disposición de los individuos asignados o repartidos, según las capacidades y habilidades explícitas, para lograr un objetivo específico bajo la administración de un organizador.

La cooperación alude a la disposición de sistemas, técnicas y filosofías utilizadas por un grupo humano para lograr los objetivos propuestos.

Permítanos revisar algunos significados de la cooperación resumidos por (Jaramillo, 2012):

- Pocos individuos con capacidades correspondientes, centrados en un motivo típico, objetivo de trabajo y ordenación, y con una obligación común compartida. Katzenbach y K. Smith.
- Un grupo es una reunión de individuos que llevan a cabo una empresa para lograr un resultado. Fainstein Hector.
- Es una reunión de individuos que tienen habilidades e información explícitas, que se someten y ponen sus habilidades en capacidad de la satisfacción de un objetivo compartido. Díaz. S.
- Es una reunión estimulada que está resuelta a cumplir con metas básicas, que trabaja y lo aprecia, y que produce resultados de primer nivel. Álvarez, J.

Un grupo de trabajo es una reunión de individuos que se reúnen de forma decidida para lograr un objetivo típico. En esta definición están implícitos los tres componentes clave de la colaboración. Individuos, asociación, objetivo normal.

Un grupo puede caracterizarse como un conjunto o reunión de individuos que tienen habilidades correspondientes y que trabajan juntos para lograr objetivos compartidos compartiendo obligaciones. En esta única circunstancia, la colaboración alude a la disposición de actividades, sistemas, métodos o metodología utilizados por esa reunión para cumplir sus objetivos.

Etimológicamente, la palabra grupo procede del escandinavo "skip", que significa transporte, y del francés "gear", que designa al equipo o reunión de individuos coordinados para realizar una empresa de navegación. En consecuencia, un pensamiento esencial con respecto al grupo es que desempeña un trabajo típico, conectado por un objetivo y una asociación específicos. No es raro pedir un esfuerzo exacto a los individuos de un grupo, ya que están en una situación comparable.

En síntesis, podríamos caracterizar la colaboración como una actividad individual coordinada que, al tratar de lograr objetivos compartidos, no arriesga la participación y, por tanto, refuerza la unión del grupo de trabajo. La colaboración alude a la forma en que cada compañero aporta al grupo todos sus activos para ayudar a cumplir el objetivo compartido.

No hay que confundir un grupo con una reunión, no son equivalentes. Una reunión es una progresión de individuos que estructuran un todo, es decir, una reunión es un evento social de individuos que realizan algo juntos,

como ir a un espectáculo. Un grupo, en cambio, además de ser una reunión de individuos, se coordina con un motivo, es decir, un objetivo típico.

2.2.1.2. Reseña histórica

Hacia el final del siglo XIX y hasta el comienzo de este siglo, la consideración de las asociaciones se vio desbordada por el desarrollo de la administración lógica, descrita por los trabajos de Taylor, Fayol, etc. Estos creadores tradicionales se contentaron con un origen de la inspiración en el que se redujo a una base. Estaban motivados por la norma de la indulgencia, tan atractiva para los expertos financieros liberales, según la cual los individuos trataban de obtener el mayor deleite por el menor esfuerzo.

Aplicado al universo del trabajo, este estándar apareció en un origen del instinto humano que puede resumirse como "que a los hombres les repugna el trabajo como resultado del esfuerzo y la obligación que incluye". Si trabajan, es para adquirir una remuneración (impulsos financieros) que les permita cumplir con ciertos requisitos al margen del trabajo. Al no estar involucrados y carecer de interés en su trabajo, los hombres deben ser coordinados y requieren un severo control de su conducta. De ahí que sea una inspiración monetaria la que impulsa a los hombres a trabajar.

Alrededor de 1925, surgió la escuela de las Relaciones Humanas, llevando consigo otro dialecto en la administración: inspiración, iniciativa, correspondencia, asociación casual, etc. En este momento no hablamos sólo de poder, cadena de mando o defensa del trabajo.

La experiencia de Hawthorne afirmaba que los premios monetarios no son la única inspiración del hombre, sino que hay diferentes tipos de remuneraciones: sociales, emblemáticas y no materiales. Esta escuela

subrayó que los hombres en circunstancias de trabajo no están desvinculados unos de otros, sino que están unidos por conexiones, especialmente en las escenas sociales.

Partiendo de este punto de vista, los hombres tienen necesidades sociales que intentan cumplir en un lugar similar al que trabajan. Dado que obtienen satisfacción por tener un lugar con reuniones, los hombres son sensibles a las instigaciones, normas, marcas, etc. que provienen de estas reuniones. Estas actuaciones conducen a un poder de persuasión asombroso, apto para relegar las instigaciones financieras a un segundo plano. En consecuencia, la idea de homo economicus (escuela tradicional) es suplantada por la de homo socialis (escuela de RRHH). El pensamiento central de esta escuela es el objetivo de jerarquizar las cuestiones laborales mediante la mejora de los RRHH (la relación de sujeción entre otros) y la utilización de las reuniones para activar las energías y desviar las prácticas de la manera ideal. Diferentes condiciones registradas como el desarrollo del trabajo, la sindicalización, etc. se sumaron para hacer cada vez más peligroso el control de lo que podría ser la pieza social de las asociaciones, posteriormente se ha creado una ciencia del cerebro social que se centra principalmente en lo que se refiere a la inspiración y la iniciativa.

2.2.1.3. Grupo Vs Equipo de Trabajo

2.2.1.3.1. Diferencias entre grupo y equipo de trabajo (Jaramillo, 2012)

a) Grupos

No se debe confundir un grupo con una reunión, no son equivalentes.

Una reunión es una progresión de individuos que tienen una relación de confianza, pero que no comparten realmente un objetivo. Esta

definición incluye tanto las reuniones formales como las casuales. En las reuniones:

- Los trabajos de sus individuos no están caracterizados.
- El liderazgo es individualizado.
- El trabajo es complicado con objetivos singulares.
- Los conflictos se resuelven por inconvenientes.

b) Equipos

En el momento en que se forma un grupo, "interceden los poderes mentales, pasando de la confraternización a la batalla abierta entre las inspiraciones, los intereses, las perspectivas, las prácticas y los pensamientos de los distintos personajes que lo componen". Estos conflictos deben hacer avanzar el cambio y la adecuación de los acuerdos, correctamente, ya que cada uno aporta y desempeña la capacidad que mejor se adapta a su carácter, habilidades e información. A medida que avanza la colaboración, se distinguen los elementos de cada compañero, que dependen de sus propias cualidades, de su límite de trabajo, de su información anterior, así como de la manera en que los compañeros cooperan. Son atributos de los grupos:

- Individuos interdependientes.
- Los individuos trabajan sin nadie más.
- Está enclavado en un sistema social.
- Tiene una tarea para desarrollar.
- Sus miembros comparten una meta común.

2.2.1.3.2. Diferencias entre equipo y grupo. (Jaramillo, 2012)

- Un equipo laboral está formado por varios individuos, que por lo general responden a una razón típica y tienen una asociación cara a cara, que tienen un cierto nivel de confianza en la exposición de las tareas para lograr los objetivos de la asociación.
- Un grupo está formado por un número variable de individuos con capacidades recíprocas, que tienen un compromiso con una razón típica, un conjunto de objetivos de ejecución y un centro, de los que son comúnmente responsables. Tienen una personalidad caracterizada, y los individuos cooperan de forma planificada y comúnmente fuerte, son responsables unos de otros, y utilizan habilidades correlativas para satisfacer una razón típica.
- En el momento en que se forma un grupo, "los poderes mentales están ocupados trabajando, pasando de la confraternización a las batallas abiertas entre las inspiraciones, los intereses, las perspectivas, las prácticas y los pensamientos de los diferentes individuos del grupo". Estos conflictos deberían hacer avanzar el cambio y los acuerdos de ajuste, inequívocamente a la luz del hecho de que cada individuo contribuye y desempeña la capacidad que mejor se adapta a su carácter, habilidades e información.
- A la hora del desarrollo, las partes de los diferentes individuos de un grupo se confunden con frecuencia. La gente va esencialmente como espectadora mientras resuelve lo que generalmente se espera de ellos. A medida que avanza la cooperación, se reconocen los trabajos de cada individuo. Éstas dependen de sus propias cualidades, de su capacidad de

trabajo, de su información anterior, así como de la manera en que los compañeros cooperan.

2.2.1.4. Funcionamiento de los equipos. (Jaramillo, 2012)

a. La dinámica de los equipos

Para entender idóneamente cómo se comporta un grupo veremos cómo se desarrollan; en general el proceso de desarrollo pasa por cinco etapas.

1) Etapa de formación

Esta etapa se caracteriza porque en ella se da la transición de status de individuo a miembro del equipo, se consideran los roles o la influencia de cada uno dentro del equipo así mismo reta a su condición en la forma de conducción del líder.

Se caracteriza por:

- Escases de liderazgo,
- Evitan aceptar a algunos integrantes,
- Confunde los objetivos y valores,
- Deberán formularse políticas para normar la actuación.

2) Etapa de tormenta

Cuando empieza a surgir el conflicto por desacuerdos entre los miembros del equipo. El trabajo en equipo implica negociar intereses personales, ceder en algunos aspectos y conciliar en otros, se compite por el liderazgo. Salen a flote los desacuerdos sobre los procedimientos y los roles de cada uno de los integrantes. Aún no existe un trabajo de equipo, se privilegia la experiencia individual.

El conflicto no es malo por sí mismo, ya que a partir del desacuerdo empiezan a surgir los acuerdos. Son características de esta etapa:

- Se negocian, valores, reglas y objetivos,
- Hay mayor confianza y se exteriorizan opiniones al grupo,
- Hay un líder que estimula la comunicación e interacción.

3) Etapa de establecimiento de normas

En esta etapa, los individuos comienzan a sentirse más firmemente parte del grupo que hacia el principio, fomentando un sentimiento de compañerismo. Las pautas que se establecen son las que se identifican con la orientación de la conducta de los compañeros, el cumplimiento de los objetivos y la meta de las cuestiones individuales. Sus atributos son:

- Cualidades, normas y objetivos compartidos,
- Grupo integrado,
- Se aplica una estrategia típica,
- Habilidades y capacidades de los individuos para el pensamiento crítico,
- Se logra la productividad.

4) Etapa del desempeño

Nace en el momento en el cual se empiezan a cumplir los objetivos trazados. Se han creado efectivamente conexiones sociales y existe un sólido sentimiento de obligación con el grupo. Los individuos han encontrado eficazmente las cualidades y los defectos de los demás, el grupo puede anticiparse a los impedimentos o trabajar a

través de ellos, los destinos se están cumpliendo y los individuos se sienten orgullosos y satisfechos. Se retrata por:

- Actúa con confianza, exclusivamente, pero apoyando e inclinándose hacia el grupo.
- Los miembros reaccionan con naturalidad ante los problemas.

5) Etapa de suspensión

Esta es la etapa en la que el grupo percibe que su tiempo como "unidad" ha terminado, elogia sus metas alcanzadas y se dispersa.

A. Roles de los miembros de un equipo

La información sobre los individuos que componen un grupo permite un giro más ajustado y viable, no sólo según la perspectiva de su disposición y nivel de información, sino además por su compromiso con el grupo a partir de sus capacidades individuales.

Existen diversas agrupaciones para las capacidades que desempeñan los compañeros. Algunos se identifican con sus propias cualidades sociales y mentales; por ejemplo: a) Líder, b) Hacedor, c) Pensador y d) Conciliador; esta agrupación puede funcionar incluso en grupos pequeños. En los grupos grandes, la mayor parte de las veces "aparece" un facilitador resolutivo, un publicista finalizador, un experto en la materia inventiva y un cohesionador.

Los individuos que tienen una información superior sobre su trabajo y el grupo que tiene la información vital sobre los diversos trabajos que se comunican dentro de su diseño, puede tener una asociación más notable y el reconocimiento de sus individuos, que se suma a

una ejecución de trabajo superior y una asociación que permitirá la realización de los objetivos de autoridad.

Cada compañero acepta un trabajo dentro del grupo, normalmente según su carácter y normas de conducta. No existe un orden con el que coincidan todos los estudiosos, por lo que también podemos hacer referencia a los siguientes: mediador, colega, imaginativo, director de relaciones y evaluador.

- **El moderador:** organiza, gestiona, moviliza y controla a diferentes individuos; dependiendo de quién acepte este trabajo, tiende a ser practicado de forma imperiosa, consultiva, basada en el voto, anárquica, dirigiendo o aflojando.
- **El colaborador:** respalda, refuerza, apoya y avala lo hecho por todo el grupo, en particular por el mediador.
- **El creativo:** recomienda, avanza, hace y propone cosas nuevas y mejores enfoques para hacerlas.
- **El relacionista:** se ocupa de todo lo que tiene que ver con la amabilidad, tanto entre compañeros como con personas ajenas al grupo.
- **El evaluador:** es el experto, la persona que reúne al grupo cuando está disperso y evalúa tanto los resultados como los métodos.
- **El rol de un coordinador,** El trabajo del pionero no es equivalente al de un pionero. El pionero es la persona que mueve la reunión para vencer los impedimentos.

- **El portavoz:** El pionero es el nuevo de la reunión, comunica los acontecimientos de la reunión, lo que el resto de la reunión no puede discutir, pero que le influye más que a los demás.
- **El chivo emisario:** es la persona a la que se le ocultan todos los ángulos negativos, las presiones o los choques de la reunión, suele estar aislado de la misma.
- **El saboteador:** es la persona que asume la responsabilidad de la protección del cambio.

2.2.1.5. Beneficios del trabajo en equipo

Murga (2009). Las nuevas formas de trabajo implican asumir proyectos compartidos. En la mayoría de las organizaciones existen propuestas de organizar grupos que articulen esfuerzos y talentos en el cumplimiento de un objetivo. Los especialistas coinciden que el trabajo en equipo puede ser una buena manera de promover espacios laborales saludables que contribuyan con la estrategia de la organización y el bienestar de los trabajadores.

El término cooperación se utiliza para incorporar tipos de esfuerzo coordinado que cubren una gama extremadamente amplia, desde la ayuda compartida entre personas para lograr ciertos objetivos, la cooperación de dos jefes de segmento en un asunto que influye en sus unidades, pasando por un círculo de calidad hasta el trabajo conjunto de un panel de administración.

La colaboración se mantiene con el empuje hacia adelante, y las ventajas son las siguientes:

- Apoya la búsqueda de mejores pensamientos y construye la obligación de ejecutarlos.
- Las personas se relacionan con las normas, las cualidades y los intereses de la asociación.
- Los objetivos colectivos superan a los singulares.
- Genera esfuerzo conjunto, confianza y fortaleza entre los asociados.
- Permite la mejora de las habilidades multifuncionales.
- Facilita la designación de poder e independencia.
- Elimina los controles inútiles, disminuye los ciclos y las compensaciones.
- Facilita la preparación para la mejora de la calidad y la rentabilidad.

Estas ventajas impactan en distintos factores, como baja del ausentismo, aumento de la motivación, mejora en el clima de la organización, afianza las relaciones interpersonales, mejora los procesos, entre otros beneficios.

2.2.1.6. El trabajo en equipo entre docentes

Para conseguir que los centros escolares funcionen de forma efectiva y ofrezcan una calidad de enseñanza a los alumnos, todos los miembros que forman parte del entramado escolar deberían unirse y trabajar en equipo. El trabajo en equipo proporciona numerosos y variados beneficios a los trabajadores, a los alumnos y al centro. Como indica (Hernández, 2007) trabajar en equipo:

- Ofrece el apoyo moral y seguridad a los miembros del grupo, aumentando la posibilidad de llevar a cabo tareas como la investigación, la innovación y la reforma.

- Aumenta la coordinación entre el profesorado y fomenta su implicación en el funcionamiento del centro.
- Aumenta la eficacia de los centros escolares y otorga mayor capacidad de respuesta a los mismos.
- Reduce el exceso de trabajo al compartirse las cargas y presiones.
- Aumenta la capacidad de reflexión y facilita el acceso a nuevas ideas y a la creatividad.
- Promueve las relaciones personales y sociales positivas.
- Proporciona mayores oportunidades para aprender y fomenta el perfeccionamiento continuo.
- Apoya la transformación social y el cambio de valores.

Según (Hernández, 2007) el beneficio más importante que la colaboración aporta a los profesores es el apoyo moral y la seguridad que proporciona a los miembros del equipo.

A través del trabajo colaborativo en equipo los aspectos más vulnerables del trabajo docente se ponen en común, y se reduce la incertidumbre, reforzándose la resolución personal y superándose los fracasos y frustraciones que podrían impedir mejoras educativas. Por medio de este mecanismo se facilita la investigación educativa, la innovación curricular y la implantación de reformas.

Tal y como comenta (Hernández, 2007) trabajar en equipo aumenta la coordinación entre el profesorado, fomenta su implicación en el funcionamiento del centro y propicia rendimientos de los alumnos más elevados, ya que facilita el reparto de responsabilidades entre sus profesores, la asunción de riesgos y la adopción de nuevas y diversas

estrategias docentes. Las diferentes formas de pensar que se producen en el marco de la interacción promueven, además, un nivel superior de razonamiento. En estas circunstancias, la eficacia de las instituciones escolares también su forma de responder frente a condiciones adversas del entorno es mucho mayor.

(Hernández, 2007) presenta otra importante ventaja que hace referencia al aumento de la capacidad de reflexión que conlleva a convertir a los otros en espejos de la propia práctica. De esta manera, el diálogo y la acción constituyen una importante fuente de retroalimentación que induce a los maestros a darse cuenta sobre sus acciones

Esta reflexión es la base del desarrollo profesional que, junto con la mejora de las relaciones personales y sociales, constituye otra importante ventaja.

Finalmente, cooperar y hacerlo más allá de los aspectos técnicos, superficiales y prescriptivos fomenta el análisis crítico de los problemas educativos que se puedan presentar en un centro en concreto. De esta reflexión sobre la problemática del centro, se propondrán planes de acción para solventar la misma y se facilitará la adaptación del currículum al contexto en el que se enmarca el centro escolar. La colaboración entre profesores supone, en definitiva, un cambio de valores y optar por una sociedad diferente y más igualitaria en la que todos busquemos y aprendamos juntos (Hernández, 2007).

Además de estas razones, otros estudios señalan el trabajo en equipo en los profesores como uno de los criterios más contundentes de calidad. (Aldape, 2008) y otros justifican la importancia de que los docentes trabajen en equipo.

(Perez, López, Peralta, & Municio, 2001) señalan que "en las escuelas eficaces se posibilita un modo de trabajo que incluye el apoyo a la discusión sobre las prácticas educativas, la observación mutua, los esfuerzos conjuntos para diseñar y preparar programas y proyectos y la participación colectiva en las cuestiones de mejora continua."(p. 77). Esta cita recoge, de una forma directa y sencilla, la idea de calidad y mejora continua mediante la colaboración entre docentes.

El trabajo en equipo entre los docentes permite tratar los problemas que surgen en la comunidad educativa desde diferentes perspectivas, lo que se traduce en solucionar los problemas o posibles dificultades con un mejor criterio. Además, para ofrecer una educación de calidad es necesario que los educadores partan de un planteamiento común y tengan principios de actuación similares para que haya una coherencia en los procesos educativos. De este modo, las actuaciones de cada docente irán en la misma línea y se evitará que cada profesor trabaje según su propio criterio, lo que dificultaría la consecución de la excelencia. Todo esto es posible gracias a la colaboración que proporciona el trabajo en equipo.

(Rué, 2011) señala que trabajar en equipo no es simplemente reunirse con un conjunto de personas y que cada una de ellas toque un instrumento de forma independiente, sino que estas deben tocar el instrumento persiguiendo una finalidad común: la armonía musical entre los sonidos. Cada parte cumplirá su propio objetivo si los diferentes individuos cumplen los suyos (Rué, 2011).

En el trabajo comunitario, lo significativo es el objetivo compartido, los destinos que unen al grupo. A partir de lo esperado que sea este objetivo

por cada uno de los individuos del encuentro, de la fuerza con la que se viva y de la profundidad de las conexiones que se creen, se establecerán unas formas de actuar diferentes, unas formas de trabajar diferentes que sustentarán el cumplimiento de esas metas que darán vida a todo el ciclo (López, 2009).

2.2.1.7. La importancia de tener un objetivo común

Todo equipo que se precie debe tener un objetivo común. Cada año, en el Plan Anual del Centro, se debe marcar un objetivo hacia el cual dirigir las acciones durante ese año escolar, siempre en busca de la mejora educativa. Todo el equipo de docentes debe tener en mente este objetivo común, de modo que todas las actuaciones vayan en una misma línea y se evite que cada profesor tenga sus propios objetivos y trabaje de forma ajena al trabajo de sus compañeros.

Se pueden encontrar investigaciones que hacen referencia al estudio de la relevancia de la existencia de metas compartidas en el trabajo en equipo. Rosenholtz (1989) en (Hernández, 2007) disponen los siguientes puntos:

- Que los educadores coincidan con los destinos instructivos fijados por el medio.
- Que aprueben las formas de enseñar del resto de profesores.
- Que ayuden a los compañeros que no estén haciendo un buen trabajo.
- Que sus valores sean similares a los del resto del claustro.

Para conseguir unos objetivos consensuados y sentidos como parte de cada miembro del equipo, la colaboración es fundamental. Para ello, es preciso que los docentes interaccionen entre sí. De esta interacción entre docentes se establecerá el marco para lograr un diálogo entre ellos, se sentarán las

bases para un aprendizaje mutuo y se planificarán los esfuerzos para conseguir una práctica docente de mayor calidad. Por ejemplo, Little (1988) en (Fernández, 2012) afirma que la colaboración se produce cuando los instructores:

- Están firme y continuamente comprometidos con un discurso sobre la práctica de la instrucción.
- Se observan a menudo y se proporcionan críticas positivas sobre el trabajo docente.
- Plantean, diseñan, investigan, evalúan y preparan conjuntamente los materiales de la enseñanza.
- Aprenden de los demás sobre la práctica docente.

El grupo de educadores debe constituirse como un verdadero grupo y, para ello, debe considerarse una progresión de elementos. Johnson, Johnson y Holubec (1999) en (Fernández, 2012) plantean el acompañamiento:

- Que exista una relación positiva entre objetivos, activos y trabajos.
- Que se dé responsabilidad individual y grupal respecto a la consecución de objetivos.
- Que los miembros posean habilidades de intercambio interpersonal y en grupo.
- Que se genere una conciencia de funcionamiento colectivo.
- Que exista interacción cara a cara, de forma que la proximidad y el diálogo permitan desarrollar dinámicas de ayuda, apoyo y refuerzo entre los miembros del equipo.

Estos factores pueden ser utilizados para comprobar si, en una determinada situación de trabajo conjunto, existe un escenario de verdadero trabajo en

equipo o no, dado que prácticas con otros docentes, como pueden ser las reuniones, en muchas ocasiones, parecen ser un marco de trabajo en equipo, aunque no lo sean en realidad. Entre las principales razones por las que el trabajo no tiene un carácter cooperativo se pueden encontrar el hecho de que no haya una interdependencia entre objetivos y recursos, que no exista una comunicación abierta entre los miembros del grupo, o que los miembros únicamente traten de mostrar la postura que más les beneficia de manera individual.

En este último caso, puede ocurrir que los profesores trabajen para alcanzar un objetivo propuesto por ellos, pero también se puede dar el caso de profesores que trabajen para conseguir un objetivo propuesto por un tercero e, incluso, pueden llegar a sentir y a vivir esta idea como suya propia. Para que esto suceda y se llegue a situaciones de máxima colaboración es fundamental que se dé en el equipo el liderazgo de alguno de sus miembros. Por ello, es fundamental que todos los docentes consensuen e interioricen el objetivo común que persigue el centro escolar.

2.2.1.8. Sinergia en los equipos de docentes

El primer autor en denominar este término fue Benedict en el año 1941 (Maslow, 2008). Desde entonces, otros autores han acudido a este término para explicar por qué cuando se trabaja en equipo se producen mejores resultados. Esta es una de las

Fernández García-Zarco, Sara aportaciones más importantes de los equipos de docentes de alto rendimiento. Sin embargo, el término de sinergia no solo hace referencia a que el total sea más que la suma de sus partes. Quizá esta sea una forma simplista de explicar el término.

Creadores como Borrell (2004 en (Ojeda, 2018)) aclaran la idea de colaboración como aquella energía que va en dos sentidos: mantener las conexiones entre los individuos de un grupo, verse y resolver los enfrentamientos, apoyar la colaboración. Por otra parte, existe una poderosa energía cooperativa, es decir, una colaboración que da como resultado diligencias y elementos terminados.

Un grupo de educadores en colaboración exitosa será un grupo duradero en torno a una administración, con alta confianza en su trabajo experto, que ayuda al resto de asociados y está animado para lograr los objetivos (Borrell, 2004) referido por (Ojeda, 2018).

En definitiva, el éxito de un equipo de docentes de alto rendimiento se debe, en gran medida, a la sinergia que se crea y que favorece tanto las relaciones personales entre docentes, como la consecución de resultados en el centro escolar.

Debemos partir del capital humano existente y avanzar desde la realidad del centro escolar hacia la excelencia, sentando los fundamentos de una forma de trabajo en la que prime la innovación permanente. Para que este avance se establezca, se debe incluir a todos los grupos de instructores, y se debe instar a la capacidad individual de cada uno de ellos para hacer una energía cooperativa que impida que los esfuerzos singulares no sean de utilidad y se avance hacia el objetivo compartido por todos (Essomba, 2006) en (Fundación Sinergia Educativa, 2018).

A modo de conclusión, el profesorado del siglo. XXI debe ser algo parecido a un gestor de conocimiento compartido, es decir, un elemento que potencie

el conocimiento e incremente la competitividad y esto solo se consigue a través de la empatía y de la sinergia.

2.2.1.9. Características del trabajo en equipo

Dado que la cooperación es fundamental para lograr eficazmente los objetivos previstos, tiene las cualidades que se adjuntan:

- Es una incorporación amistosa de capacidades y ejercicios creados por varios individuos.
- Para su ejecución, necesita que las obligaciones sean compartidas por sus individuos.
- Requiere que los ejercicios creados se completen de forma organizada.
- Requiere que los proyectos que se organizan en grupo se centren en un objetivo típico.

Descubrir cómo funcionar de forma viable como grupo requiere una gran energía, ya que se deben conseguir habilidades y capacidades poco comunes para la exposición amistosa de su trabajo.

Hay varios ángulos importantes para una colaboración suficiente, entre ellos podemos hacer referencia a:

Una administración viable, es decir, contar con un ciclo para hacer un sueño de lo que vendrá que considere los intereses de los individuos de la asociación, fomentar un sistema objetivo para avanzar hacia esa visión, adquirir la ayuda de los hábitats centrales de capacidad para lograr lo anterior y potenciar a los individuos cuyas actividades son fundamentales para intentar la metodología.

Avanzar en los canales de correspondencia, tanto formales como informales, al tiempo que se eliminan los obstáculos de correspondencia y se potencian las aportaciones satisfactorias.

Presencia de un lugar de trabajo agradable, permitiendo y fomentando la cooperación de los compañeros, donde el conflicto se utiliza para buscar una mejora en la ejecución.

2.2.1.10. Por qué fallan los equipos

Una visión de conjunto puso de manifiesto las razones por las que la colaboración se desvanece con frecuencia. Las principales fueron: (Cárdenas, 2008).

a. Objetivos poco claros

Cada objetivo tiene la razón de caracterizar una meta para sobrevivir.

En el momento en que vemos el objetivo y sabemos dónde estará, es más sencillo llegar a él. Sin embargo, en los grupos, los objetivos tienen una capacidad adicional.

Los objetivos concentran y canalizan la información y la energía de cada compañero de forma solitaria. Si no hay un objetivo razonable, los individuos no se adhieren y la ejecución del grupo no aumenta. Los grupos se establecen cuando hay un objetivo acabado y compartido.

b. Falta de ayuda de la junta directiva

Estamos acostumbrados a diseños verticales en la asociación. No obstante, los grupos se mueven de manera uniforme y se utilizan para abordar cuestiones que abarcan numerosas regiones y oficinas.

La colaboración supone un cambio de perspectiva en la organización.

Este mejor enfoque de trabajo sólo puede tener éxito si las cúpulas de

la asociación están convencidas y preparadas para mostrar a los demás cómo se hace. La cooperación sugiere estar dispuesto a eliminar los límites y considerar a todo el mundo como un dominio solitario: la organización.

c. Autoridad grupal ineficaz

Los individuos de los grupos recién encuadrados se parecen a los imanes en un eje similar y se repelen entre sí. Son incómodos porque están acostumbrados a trabajar solos y los logros dependen sólo de ellos. En esta fase del grupo -que suele durar entre medio año y un año- el pionero debe tener mandato y mostrar fuerza para resolver los enfrentamientos, definir los objetivos iniciales y comprometer al grupo. A medida que los compañeros adquieren confianza entre sí, muestran un nivel de participación más significativo y mejoran sus conexiones. El pionero debe pasar de un estilo de orden a uno participativo. El pionero debe cambiar su estilo de administración según el nivel de desarrollo del grupo.

d. Individualidad

La cuestión es que nos limitamos a ver sólo nuestras disparidades e independencias. En el momento en el que nos llenamos colectivamente, las independencias y los contrastes pasan a un primer plano. Nos centramos en ser notables, en hacer las cosas que preferiríamos como propios, en sobresalir, en contender, impidiendo la colaboración. La independencia ha sido.

2.2.2. Calidad de servicio educativo

2.2.2.1. Calidad

En la literatura especializada hay numerosas definiciones. Todas ellas se han formado en función tanto de las características del bien o servicio como de la satisfacción de las necesidades y exigencias del consumidor.

La calidad es: (Nebrera, s/f).

- El nivel de cumplimiento ofrecido por las cualidades del artículo que corresponde a las necesidades del cliente.
- La disposición de particularidades y cualidades de un artículo o administración que alude a su capacidad para cumplir los requisitos conocidos o aceptados (ISO 9004-2).
- La ordenación de las propiedades y cualidades de un artículo o administración que le permiten cumplir con los requisitos de demostración o determinados (UNE 66.901).
- La disposición de la multitud de propiedades y cualidades de un artículo que son adecuadas para satisfacer las necesidades del mercado para el que se propone.
- La coherencia con los detalles, los requisitos previos del artículo o del plan de administración.
- El nivel de adecuación de un artículo o administración a los supuestos del cliente o a ciertos límites innovadores o lógicos comunicados a través de normas explícitas.

Podríamos caracterizarlo como el modo de ser de alguien o de algo o de un fundamento. El compromiso de los responsables de enviar información a las edades actuales es descubrir una vía para que nuestros alumnos

descubran cómo reconocer los factores de moldeado que nosotros, como edades pasadas, les estamos imponiendo en ese momento, ya sea de forma intencionada o involuntaria.

Todos los que estamos encargados de la transmisión de conocimientos de una generación a otra estamos obligados a dar nuestro mejor esfuerzo para que las generaciones futuras tengan una mejor posibilidad para poder crecer en mejores condiciones tanto de ellos mismos como de sus respectivas familias.

En nuestro continente estamos acostumbrados a que en cada una de las diferentes naciones se valoran diferentes consideraciones en los respectivos sistemas de educación según sea la nación que nos interesa en ese momento, sin considerar que la calidad educativa debería de ser exactamente igual en todos los países de nuestro continente hermano.

Cuando pensamos en una actuación de calidad debemos de pensar en la manera de evaluar esa actuación para saber hasta dónde estamos llegando en nuestro quehacer diario. El ser humano es un animal de ejemplos, estamos acostumbrados a realizar nuestra vida diaria conforme a lo que observamos con respecto a nuestros semejantes en cuanto a su forma de comportarse, para de esta manera desarrollar toda nuestra existencia, no solamente el día de ayer sino toda nuestra existencia

Los docentes somos los más obligados a buscar todas las formas de crecer en nuestro yo interno para poder estar en condiciones de ayudar a las generaciones futuras a desarrollar todas sus capacidades para poder estar en posibilidades de crecer culturalmente en su beneficio y de sus allegados.

El compromiso de las fundaciones instructivas es dotar a los jóvenes estudiantes de las armas adecuadas tanto cuantitativa como subjetivamente para tener la opción de competir en una posición equivalente con otros comprometidos con un objetivo o razón similar.

Dentro de una organización instructiva, el mejor deber recae en los educadores en el sentimiento de comunicar la información sobre los diversos temas que un nivel instructivo espera de sus alumnos; no obstante, la cuestión principal radica decisivamente en la forma en que no nos damos cuenta de cuál es la obligación que se relaciona con cada uno de los asociados con la tarea instructiva en nuestro país.

2.2.2.2. Concepto de calidad educativa

Ramos (2010) en (Gravini, Marín, y Falla, 2016) Podemos considerar tres perspectivas directamente asociadas a este sentido: límite del alumno, límite del instructor y límite de la organización. En estos tres aspectos se encuentra resumida toda la problemática de la calidad educativa en nuestro país, y en la medida en que nosotros como docentes, cambiemos nuestra forma de pensar estaremos en condiciones de elevar nuestra calidad educativa.

Quienes estamos involucrados en la tarea educativa y no nos hemos dado cuenta de ello, podemos pensar en alumnos, padres de familia, sindicatos, empresas, sociedad, estado, nación, etc.

Generalmente se piensa que cuando el alumno falla en sus asignaturas la culpa recae en dos posibles aspectos: el alumno mismo o el maestro, empero, en gran parte de los momentos nos encontramos que la problemática es mucho más compleja y no podemos cerrar nuestro pensamiento en este sentido.

La calidad educativa involucra a una serie de factores que nos van a permitir desarrollar nuestra función en las mejores condiciones para nuestros educandos, así como los potenciales de los integrantes de un equipo que manejamos en una institución educativa.

Cada institución educativa tendrá sus propias necesidades, y aunque no podemos generalizar en nuestro país, creo que debemos de uniformar criterios en ese sentido para estar en condiciones de evaluar en mejores condiciones nuestro propio trabajo.

El sistema educativo de nuestro país tiene la obligación moral de posibilitar a nuestros jóvenes para obtener un reconocimiento en cuanto a los estudios realizados, de acuerdo a los centros educativos que existen en nuestro país.

La obligación del sistema educativo en los países de nuestro continente latinoamericano es proporcionar una oportunidad a los jóvenes de las generaciones actuales la posibilidad de prepararse intelectualmente para su propia superación, aunque esto no basta para crear una sociedad más justa ni nos da la posibilidad de obtener un pueblo más educado en lo general.

La sociedad está recientemente solicitando una educación de estándares altos en distintas cualidades, aunque lamentablemente en gran parte de los casos la misma sociedad desconoce cuáles son los aspectos prioritarios a evaluar para poder decir que se cuenta con una educación de calidad en nuestras escuelas, los que nos encontramos inmersos en la labor educativa en muchas ocasiones desconocemos también cuales son los conceptos que debemos de vigilar para estar en condiciones de considerar como un trabajo de calidad a la labor que se realiza día con día en las aulas escolares en apoyo a los estudiantes que nos lo solicitan.

Nuestro sistema educativo se encuentra inmerso en una sociedad cambiante que le exige un proceso de reforma continua con la finalidad de buscar los mejores resultados en beneficio de los jóvenes, a sabiendas de que un buen resultado en el proceso educativo se verá reflejado en toda la sociedad de nuestro país.

2.2.2.3. Retos sobre la calidad de servicios educativos

Tamayo (2008) en (Chuque, 2012) La verdad de nuestro público en general está impulsando al área de formación a vivir una interacción de progreso que nos obliga a realizar las aclimataciones fundamentales para tener la opción de vencer las dificultades a las que nos obliga la velocidad actual de la vida en nuestra sociedad cambiante en este tiempo de mejora confusa que nos ha tocado vivir.

Nuestro marco educativo se encuentra en una interacción de cambio consistente tratando de vencer su propio rezago dentro de la cultura mexicana, sin embargo, no es a través de pronunciamientos, leyes y lineamientos que realmente queremos adquirir los avances que la sociedad está solicitando en las secuelas de nuestro marco educativo a nivel público.

Un cambio extremo en la interacción instructiva de nuestros alumnos en el salón de clases debe producirse de manera decisiva en el salón de estudios y con nuestros alumnos.

Nuestra sociedad se encuentra dentro de un proceso encaminado a obtener CALIDAD como resultado de nuestras acciones, desde lo más insignificante hasta en los procesos más complejos, esta búsqueda de la calidad genera un sentimiento de responsabilidad que obliga a la sociedad a exigir un resultado de calidad de manera continua.

La dificultad con que se encuentra la sociedad en forma inmediata con respecto a una educación de calidad se deberá referir a la definición que la sociedad tiene con respecto a una educación de calidad, para estar en condiciones de alcanzar los logros que la sociedad misma está requiriendo de los sistemas educativos, y en caso necesario hacer las correcciones pertinentes con la finalidad de lograr una elevación de la calidad educativa. El ciclo instructivo necesita para su perfeccionamiento un número increíble de factores de moldeado que le permitan obtener un resultado a través del cual queramos evaluar realmente su propio giro y su grado de valor en cuanto a lo que la sociedad solicita del propio marco instructivo.

Para obtener un buen resultado de la labor frente a grupo por parte de los docentes debemos de hacer un análisis de todos los conceptos que intervienen en el desarrollo de la labor educativa con el objetivo de hallar la forma de conseguir mejores logros con la gestión del docente frente a los diferentes grupos de escolares en las instituciones educativas de nuestro país.

Una buena educación deberá reflejar sus logros en el seno de la sociedad donde se encuentra, ya que el principal beneficiario de su gestión es precisamente la sociedad que la sustenta y soporta. Sin embargo, en la mayoría de las ocasiones cerramos los ojos a los condicionantes que la misma sociedad nos impone y que en cierta forma impiden un buen desarrollo de la gestión educativa.

En la mayoría de las ocasiones la sociedad exige a los docentes un buen desempeño en la labor de educar a los jóvenes de todos los niveles educativos sin tomar en consideración que este proceso no solo se debe

llevar a cabo en las aulas de clase sino también dentro del seno de su propio hogar además del ejemplo que la sociedad en general muestre a nuestros jóvenes educandos.

Si bien es cierto que la sociedad en lo general es la principal beneficiaria de nuestra labor educativa, también debemos de reconocer que la sociedad misma tiene ciertas obligaciones para lograr la obtención de un buen resultado de la gestión educativa

Los principales factores que moldean una escolarización integral son, en general, los siguientes: el propio alumno, su familia, el público en general en el que se encuentra, la organización educativa, la organización política de nuestro propio público en general y, para terminar, la globalización a la que la realidad actual está obligando en el mundo en el que vivimos.

Nuestros jóvenes como seres vivos que son tienen un gran número de problemas que en su momento les impiden apropiarse de los conocimientos que los maestros en sus respectivas aulas de clase están tratando de transmitirles para su beneficio. Desde problemas de salud, mala nutrición, problemas psicológicos y muchos otros desordenes que en su momento impiden que la labor del maestro se pueda ver reflejada con las metas alcanzadas esperadas. Esta situación específica, la encontramos desde los inicios de la educación en general hasta los niveles más elevados de educación en nuestro país con los consiguientes resultados adversos en nuestra labor diaria.

2.2.2.4. Dimensiones de la variable Calidad de Servicio Educativo

Para abordar este tema de examen, fue importante tomar como ayuda hipotética la proposición de Zeithaml y Parasuraman (2004) escuela

norteamericana referida (Duque, 2010) que fomentó un instrumento para encuestar la naturaleza de la administración de una organización, que ha sido aplicado en un enorme nivel de exploración instructiva.

- **Tangibilidad.** (Duque, 2010)

En cuanto a la dimensión tangibilidad se evalúan los elementos físicos de la institución educativa tal es el caso de sus instalaciones y materiales. Calidad en los elementos tangibles del servicio significa, por ejemplo, preocuparse y cuidar la apariencia de las instalaciones físicas de la empresa, así como de los equipos e instrumentos; cuidar la apariencia del personal; prestar especial atención a la forma, diseño y calidad de las representaciones físicas del servicio y similares.

De acuerdo con este autor los elementos que se tienen en cuenta en cuanto a los elementos tangibles: La institución debe tener equipamiento moderno, sus instalaciones deben de ser atractivas, el personal de servicio y administrativo deben de tener orden y limpieza, y su publicidad debe de ser visualmente atrayentes.

Asimismo, Ballón (2011) en (Ruiz, 2012) expresó que los componentes sustanciales son: "Las perspectivas inconfundibles aluden al fundamento del local, como el mobiliario, la pulcritud, el engranaje, los horarios de apertura, etc."

Por lo tanto, la tangibilidad en la calidad de servicio educativo refiere específicamente a la infraestructura, mobiliario y equipos que la institución cuenta, así como su higiene y la puntualidad en su atención.

- **Fiabilidad (Duque, 2010)**

La siguiente medida alude a la confiabilidad de la fundación, para esta situación alude a la calidad inquebrantable del establecimiento para ofrecer los tipos de asistencia que ofrece.

La organización que logra un grado significativo de habilidad es la que ofrece un grado alto y constante de consistencia en la fiabilidad de sus administraciones; transmite la asistencia correcta desde el primer segundo. (lo hace bien a la primera vez); cumple siempre las promesas que hace; entrega siempre el servicio en las fechas y momentos prometidos; si se equivoca, admite su error y hace todo lo que sea necesario (y algo más) para dejar satisfecho al cliente.

Este marcador trata de calibrar la capacidad de desempeñar la administración garantizada. Si la institución educativa presta un servicio es eficiente y eficaz se consigue aprovechar al máximo el tiempo y los materiales a favor del cliente, brindando un servicio de calidad.

Es por ello que se considera que la fiabilidad se evalúa cuando un servicio se obtiene de manera correcta y sobre todo que cumpla las expectativas del cliente y se observe visualmente que cumple la función para cual fue diseñado.

Elementos que se tienen en cuenta sobre la fiabilidad: En el momento que una institución educativa privada, se compromete a largo plazo y lo cumple, también se le considera como fiable se da cuando un cliente tiene un problema y éstos están prestos a solucionarlo en el tiempo menor posible. También se da la fiabilidad cuando la institución cumple sus promesas en el menor tiempo posible.

Además, Ballón (2011) en (Ruiz, 2012) expresó que la confiabilidad es: "La calidad inquebrantable alude a la certeza que los clientes externos tienen en las administraciones dadas por la organización".

En tal sentido, se puede decir que la fiabilidad es el sentimiento de confianza que tienen los padres de familia los estudiantes ante la calidad brindada por la institución.

- **Capacidad de respuesta. (Duque, 2010)**

En la tercera dimensión se refiere a la capacidad de respuesta, el cual se refiere al servicio en cuanto a rapidez que ejercen los empleados de la institución.

Capacidad de respuesta significa, por ejemplo, prestar una acción a favor rápidamente; contestar inmediatamente el teléfono de los clientes; flexibilidad para adecuarse a las necesidades de los clientes; enviar de inmediato la información solicitada por los clientes; conceder las entrevistas en el tiempo más cerca posible; brindar el personal suficiente a servicio de todos los clientes; y similares.

Así mismo, conforme a lo descrito la forma de respuesta simplemente es la ayuda en las necesidades que pueda tener los clientes en una manera eficiente y con prontitud, en este sentido la institución educativa debe de destinar personal pertinente para cumplir con esta dimensión en la calidad de servicio educativo.

Elementos que se tienen en cuenta en cuanto a los elementos de la capacidad de respuesta, el personal tiene que tener comunicación horizontal con los clientes para que se concluya satisfactoriamente el servicio, el personal de la institución debe de realizar el servicio de forma

rápida y eficaz, a la vez que siempre deben de estar dispuestos para brindar cualquier ayuda al cliente, por último el personal jamás debe de estar demasiado ocupado para atender a cualquier inquietud que tenga el cliente.

Asimismo, Ballón (2011) en (Ruiz, 2012) manifestó que la capacidad de respuesta es: “Está orientada a medir la flexibilidad de una organización para atender las demandas del cliente en términos de prontitud, disposición y cumplimiento”.

De acuerdo con la acepción anterior, refiere que la respuesta en el servicio educativo se da cuando responde a las necesidades de los estudiantes o padres de una manera rápida, con un cumplimiento eficaz y siempre con disposición.

- **Seguridad. (Duque, 2010)**

En cuanto a la dimensión seguridad, se puede decir que son los elementos de la institución educativa dirigidos a los eventos financieros y seguridad de los clientes.

Seguridad significa, por ejemplo, preocuparse por la seguridad física y financiera de los clientes; preocuparse por la seguridad de las transacciones y operaciones que se realizan con ellos; mantener la confidencialidad de las transacciones; cuidar las áreas de la empresa a las que tienen acceso los clientes; preocuparse por la seguridad que ofrecen las instalaciones (equipos, escaleras mecánicas, pisos mojados, instalaciones eléctricas, etcétera) y las representaciones físicas del servicio (tarjetas de crédito, contratos, dinero, talones, etcétera); y similares.

Por lo tanto, la seguridad se puede dar mediante el conocimiento de algún servicio prestado, también en la forma cortes que nos atiende un empleado y la confianza que nos transmite.

Los elementos que se tienen en cuenta en cuanto a los elementos de la seguridad: el personal de la institución debe transmitir confianza a los clientes a través de su comportamiento, brindándole así al cliente la suficiente libertad y seguridad para realizar cualquier actividad en la institución, asimismo la atención de los empleados debe ser con total amabilidad y sobre todo un empleado debe tener los conocimientos suficientes para atender las interrogantes del cliente.

Asimismo, Ballón (2011) (Ruiz, 2012) expresó que la seguridad es: Esta medición se sitúa para ver de los clientes el solaz que sienten al permanecer en las oficinas del Instituto, por lo tanto, es esencial permitir un trato bien dispuesto, la consideración de la protección, hacer cursos de acción y las aclaraciones dadas sobre los métodos e investigación mencionados

En este sentido, la seguridad en la calidad de servicio en la institución educativa se refiere a las comodidades que el cliente para utilizar los servicios ya sean las instalaciones, con total amabilidad, con privacidad y sobre todo realizar sus gestiones con los procedimientos indicados.

- **Empatía. (Duque, 2010)**

La dimensión empatía se refiere a la calidad que brinda la institución educativa a los clientes atendiendo sus necesidades específicas con un calor humano a todos los clientes.

La capacidad de comprender las contemplaciones y los sentimientos de los demás, de ponerse en el lugar de los otros y ofrecer sus sentimientos. No es importante pasar por encuentros similares para descifrar con mayor probabilidad a todos los que nos rodean, sino tener la opción de captar los mensajes verbales y no verbales que el otro individuo necesita transmitir y hacer sentir

La empatía también refiere a una atención personalizada que se da a un cliente, así como la interrelación que existe con ellas, y sobre todo la comprensión del mensaje que se quiere dar infiriendo cumplir los deseos del cliente.

Elementos que se tienen en cuenta en cuanto a los elementos de la empatía: La institución debe brindar una atención personalizada, los horarios deben de beneficiar a los clientes, el personal debe acercarse al cliente de forma amable e individual, se deben de preocupar por las necesidades e intereses del cliente.

Asimismo, Ballón (2011) en (Ruiz, 2012) expresó que la simpatía es:

La simpatía es percibida como la capacidad del individuo para interactuar con otro y reaccionar adecuadamente a las necesidades del otro y esto se refleja en las muestras de consideración y benevolencia, en la celeridad para resolver las quejas, en la valoración adecuada de las administraciones y en la comprensión de los requerimientos explícitos.

La simpatía alude a la capacidad de la organización educativa para vincularse con sus clientes, de manera amigable y respetuosa utilizando, resaltando el valor humano y los servicios brindado.

2.3. Definición de términos básicos

- Calidad educativa

Evidentemente, la formación no puede percibirse como un artículo físico o hecho, sino como una ayuda que se da a los alumnos. En cualquier caso, al igual que ocurre con otras administraciones, la idea de esta ayuda es difícil de retratar, al igual que las técnicas de evaluación de la calidad.

- Trabajo en equipo

El término cooperación incluirá, en general, tipos de esfuerzo coordinado que abarcan una gama muy amplia, desde la ayuda común entre personas para lograr determinados objetivos, el esfuerzo conjunto de dos jefes de segmento sobre un asunto que influye en sus unidades, pasando por un círculo de calidad hasta el trabajo conjunto de un consejo de control.

- Educación

El término educación se refiere a el acto de transmitir los conocimientos de una generación a otra, desde los comienzos de la humanidad como una agrupación de seres humanos con la capacidad de pasar sus conocimientos a través de las sucesivas generaciones, podemos hablar de una especie con el intelecto necesario y suficiente para permitir su propio crecimiento.

- Satisfacción estudiantil

La satisfacción de los alumnos como identificador de calidad. La satisfacción de los alumnos equivale a lo que en las empresas se denomina satisfacción de los clientes externos, aunque también son clientes internos en la medida en que son coagentes de su educación. Ésta ha de basarse en la atención a sus necesidades y posibilidades educativas y al logro de las expectativas que se le planteen.

También se integra en este apartado la satisfacción de los padres y tutores legales, sobre todo en las edades tempranas.

- **Cohesión**

Alude a la fascinación que ejerce el estado de ser un individuo de una reunión. Las reuniones tienen unión hasta el punto de que la participación se ve como algo bueno y los individuos se sienten atraídos por la reunión. En las agrupaciones que tienen un compromiso, la idea puede acercarse desde dos puntos de vista: la unión social y el apego a un encargo. La unión social alude a los lazos de fascinación relacional que estrechan a los individuos.

- **Control**

"Se trata de comprobar que los recados se perfeccionan según los principios establecidos y comunicados por la administración". Para ello, es necesario caracterizar los diseños de ejecución (directrices de control), observar la ejecución, contrastar la ejecución y las normas y realizar un movimiento correctivo para garantizar los resultados (Chiavenato, 2007).

- **Elementos tangibles**

Los componentes inconfundibles que acompañan a la ayuda pueden ser la presencia de las oficinas reales, las personas que trabajan, el hardware y los materiales de atención al cliente (Moyano, Bruque y Martínez, 2011).

- **Empatía**

La empatía es la correspondencia y comprensión del cliente, que se manifiesta a través de la consideración individualizada que ofrecen las organizaciones a sus clientes (Moyano, Bruque, y Martínez, 2011).

- **Seguridad**

La confirmación es la información y consideración que aparece por parte de los representantes y sus capacidades para motivar la validez y la confianza se identifica firmemente con la habilidad y la cortesía demostrables (Moyano, Bruque y Martínez, 2011).

- **Capacidad de respuesta**

Es la disposición de la empresa para ayudar al cliente y de suministrar un servicio rápido ante la petición de los clientes, por ejemplo, responder rápidamente a sus llamadas y requerimientos (Moyano, Bruque, & Martínez, 2011).

- **Fiabilidad**

Capacidad de ofrecer la asistencia de forma precisa, siguiendo lo que se concurrió. (Moyano, Bruque, y Martínez, 2011).

2.4. Formulación de hipótesis

Las hipótesis son explicaciones tentativas de un fenómeno investigado formuladas a manera de proposiciones (Izcarra, 2014). Una hipótesis debe desarrollarse con una mente abierta y dispuesta a aprender, pues de lo contrario se estaría tratando de imponer ideas, lo cual es completamente erróneo. Una hipótesis no necesariamente tiene que ser verdadera (Laudó, 2012).

La hipótesis tiene que formularse después de haber revisado la bibliografía acerca del tema, pues debe basarse en los descubrimientos de investigaciones previas. Puede o no ser cierta, el proceso de investigación dará o no la razón.

2.4.1. Hipótesis General

Ho: El trabajo en equipo no se relaciona con la calidad de servicio en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014.

H1: El trabajo en equipo se relaciona con la calidad de servicio en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014.

2.5. Identificación de variables

V1: Trabajo en equipo

V2: Calidad de servicio

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | DEF. OPERACIONAL |
|-------------------|---------------------------------------|---|--|
| Trabajo en equipo | Liderazgo | - Dirección - Diálogo | Es la capacidad que tienen un grupo de personas para trabajar en equipo para lograr metas, priorizando hechos y valorando situaciones. |
| | Metas específicas cuantificables | - Finalidad propósitos | |
| | Respeto, compromiso, lealtad | - Respeto entre miembros - Compromiso institucional - Lealtad | |
| | Comunicación | - Información - Diálogo | |
| | Pensamiento positivo y reconocimiento | - Nuevas ideas - Reconocimiento - Motivación | |

Tabla 1: Variable 1 Trabajo en equipo

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | DEF. OPERACIONAL |
|---------------------|------------------------|---|--|
| Calidad de servicio | Tangibilidad | - Apariencia - Atracción | Es un estado de reconocimiento que asigna un usuario sobre el servicio que recibe de una institución |
| | Fiabilidad | - Cumplimiento - Mostrar interés | |
| | Capacidad de respuesta | - Atención - Disposición | |
| | Seguridad | - Confianza y Comodidad - Amabilidad | |
| | Empatía | - Atención individualizada - Adecuación a los intereses del alumno | |

Tabla 2: Variable 2 Calidad de servicio

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y nivel de investigación

Teniendo en cuenta su naturaleza, el presente estudio es de tipo correlacional porque permite analizar la relación no causal entre las variables: trabajo en equipo y calidad de servicio que brindan las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014.

3.2. Métodos de investigación

El procedimiento que se tuvo en cuenta en esta investigación fue el método descriptivo porque se describió e interpretó sistemáticamente la relación o correlación que hay entre variables que tienen lugar en un determinado momento.

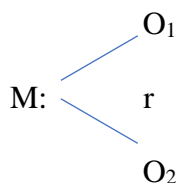
El referido método posee los siguientes pasos:

- Identificación de la muestra
- Observación de las variables
- Determinación del grado de correlación

- Formulación de conclusiones

3.3. Diseño de la investigación

El diseño que corresponde a esta investigación es descriptivo correlacional cuyo esquema gráfico es:



Leyenda:

M : Instituciones educativas del distrito de Tarma.

O₁ : Observación de la variable trabajo en equipo.

O₂ : Observación de la variable calidad de servicio educativo.

r : Posible relación entre las variables.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población considerada para la investigación estuvo conformada por 17 instituciones educativas estatales de los niveles primario y secundario del distrito de Tarma 2014, a través de 240 docentes.

3.4.2. Muestra

La muestra corresponde al tipo no aleatoria intencional conformada por 54 docentes tanto del nivel primario y secundario que pertenecen a 7 instituciones educativas, que apoyaron en base al grado de relación de amistad que hay con la gran mayoría de los profesores.

Criterio de inclusión:

- Docentes nombrados
- Sexo: masculino y femenino.

Criterio de exclusión:

- Docentes de instituciones educativas privadas

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación se aplicó las técnicas de análisis documental, la observación, la encuesta y los instrumentos: cuestionario de trabajo en equipo y calidad de servicio.

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de datos obtenidos en esta investigación se realizó a través del método estadístico cuyos procedimientos se indican a continuación:

- Elaboración de tablas estadística
- Elaboración de gráficos estadísticos
- Estimación de indicadores estadísticos
- Interpretación de indicadores
- Prueba de hipótesis
- Formulación de conclusiones

3.7. Tratamiento estadístico

El tratamiento estadístico se realizó a través de los programas estadísticos Microsoft Excel y SPSS 25 desarrollando los siguientes pasos:

- Elaboración del protocolo del instrumento
- Elaboración de la base de datos
- Prueba de hipótesis para un 95% de confiabilidad

3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Considerando la operacionalización de variables, para medir la variable independiente se utilizó el cuestionario de trabajo en equipo compuesto de 28 ítems tipo Likert con valoración de 1 al 5. Para la variable dependiente, se aplicó el cuestionario calidad de servicio también compuesto por 28 ítems; cuyos

instrumentos fueron sometidos al procedimiento de validez y confiabilidad.

3.8.1. Validación por juicio de expertos

La validación del instrumento del Cuestionario de Trabajo en Equipo fue validada por docentes de amplia experiencia a nivel universitario dirigido por el Dr. Flaviano Armando, Zenteno Ruiz; Dr. Rudy, Cuevas Cipriano y el Dr. Guillermo, Gamarra Astuhuamán; docentes de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, teniendo en cuenta varios criterios que se observan en los siguientes cuadros:

| INDICADORES | CRITERIOS |
|---------------------------|--|
| 1. Redacción | Está formulado con el lenguaje apropiado. |
| 2. Terminología apropiada | Sí, los términos usados están al nivel de la comprensión de los estudiantes de la muestra. |
| 3. Intencionalidad | Sí, los ítems miden lo que se debe medir. |

Tabla 3: Validación del Instrumento de trabajo en equipo.

También, el Cuestionario de Calidad de Servicio, fue evaluado con los mismos criterios. Además, las evaluaciones cuantitativas, que establecieron como criterio de aprobación de los instrumentos de investigación, fue un calificativo del tercio superior en la escala vigesimal, vale decir entre 16 a 20 puntos.

| Cuestionario de Trabajo en Equipo | | | | |
|-----------------------------------|------------|------------------------|------------------|--------|
| DOCENTES | REDACC IÓN | TERMINOLOGÍA APROPIADA | INTENCIO NALIDAD | TOTA L |
| Dr. Flaviano A., Zenteno Ruiz | 18 | 17 | 18 | 18 |
| Dr. Rudy, Cuevas Cipriano | 17 | 17 | 18 | 17 |
| Dr. Guillermo, Gamarra Astuhuamán | 18 | 18 | 18 | 18 |
| TOTAL | 18 | 17 | 18 | 18 |

Tabla 4: Resultado de los expertos al cuestionario de trabajo en equipo.

| Cuestionario de Calidad de Servicio | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| DOCENTES | REDACC IÓN | TERMINOLOGÍA APROPIADA | INTENCIO NALIDAD | TOTA L |
| Dr. Flaviano A., Zenteno Ruiz | 18 | 17 | 18 | 18 |
| Dr. Rudy, Cuevas Cipriano | 17 | 16 | 17 | 17 |
| Dr. Guillermo, Gamarra Astuhuamán | 18 | 17 | 18 | 18 |
| TOTAL | 18 | 17 | 18 | 18 |

De acuerdo a las tablas que anteceden, el promedio de los resultados del equipo de docentes es 18 con lo cual los instrumentos de investigación fueron validados.

3.8.2. Nivel de confiabilidad

Para obtener el nivel de confiabilidad de los instrumentos de trabajo en equipo y calidad de servicio se aplicó el estadístico c Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado 0.90. Este resultado nos indica que los cuestionarios son confiables.

3.9. Orientación Ética

- a. Esta investigación está orientada a Instituciones Educativas Públicas y Privadas de los niveles primaria y secundaria del distrito de Tarma, servirá de orientación a otros estudios correlacionales en el campo educativo a través del trabajo en equipo y la calidad de servicio. Asimismo, consideramos que los resultados que se obtuvo servirán para implementar o reorientar políticas educativas en las instituciones educativas del distrito de Tarma.
- b. En esta investigación se aplicó, en todo momento, los procedimientos pertinentes, considerados dentro de los principios de la ética.
- c. Se tomó en cuenta el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, basado en el estricto cumplimiento de los

parámetros establecidos para el desarrollo del trabajo de investigación, cumpliendo con citar a los autores relacionados al tema en estudio y normas APA para la presentación del trabajo de Investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Los datos que son resultados estadísticos son procesados cuando se aplica los distintos tipos de investigación de trabajo en equipo y calidad de servicio a los docentes de la muestra de estudio, se organizaron y sistematizaron presentando en tablas y gráficos, haciendo uso de los programas estadísticos Excel y SPSS 25.

Para analizar la relación entre las dos variables se procesó mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables, el coeficiente de Rho de Spearman puede variar entre -1 y +1. Cuanto más cercana+1, más intensa es la relación. Mientras que un signo negativo indica una relación inversa, por lo tanto, un signo positivo enseña una relación directa.

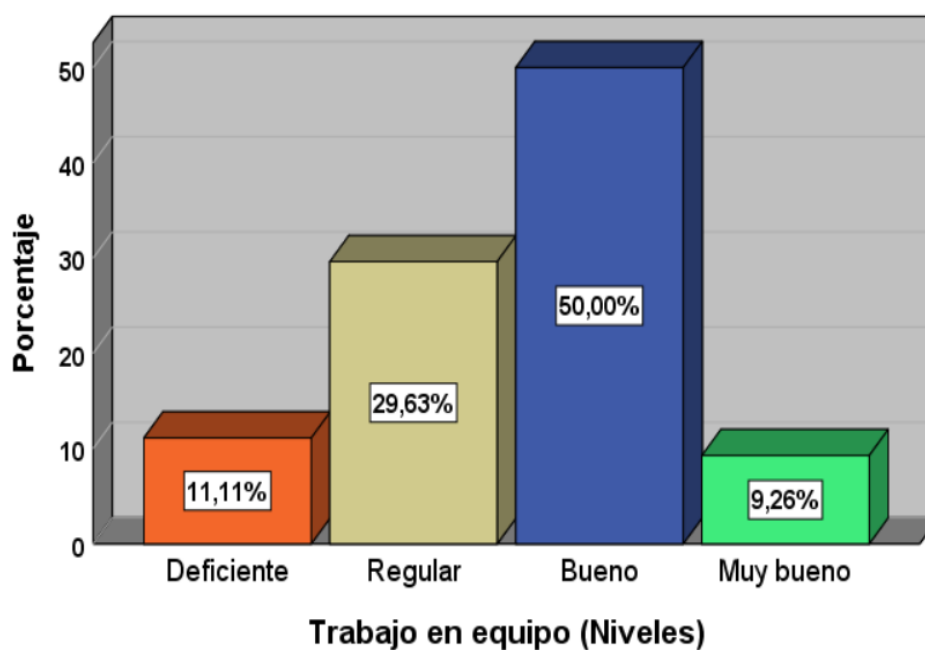
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.2.1. Resultados de la variable trabajo en equipo

Tabla 5: Niveles de trabajo en equipo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Deficiente | 6 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| Regular | 16 | 29,6 | 29,6 | 40,7 |
| Bueno | 27 | 50,0 | 50,0 | 90,7 |
| Muy bueno | 5 | 9,3 | 9,3 | 100,0 |
| Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 1: Niveles de trabajo en equipo en las instituciones educativas 2014



Análisis:

De la tabla y gráfico 1, se observa que los encuestados (docentes) en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014; el 50 % indican que el trabajo en equipo es bueno, el 29,9% consideran que es regular, el 11,11% que es deficiente y el solo el 9,26% que es muy bueno.

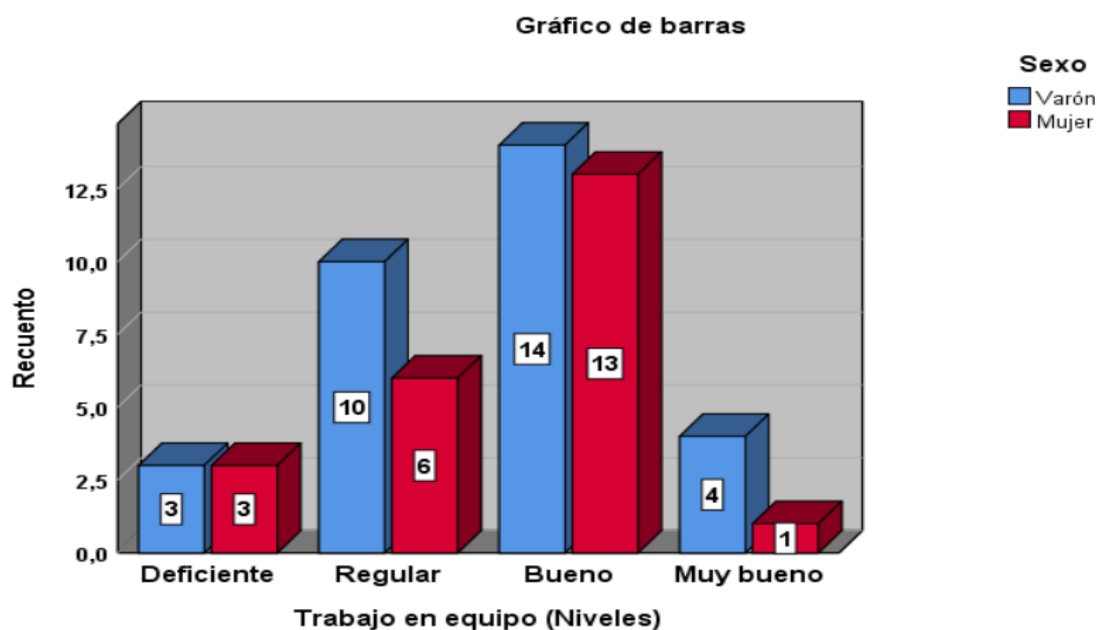
En resumen, el trabajo en equipo se encuentra entre un nivel bueno y regular, esto porque en la actualidad el contexto exige el trabajo en equipo en las instituciones

educativas a fin de lograr el aprendizaje óptimo de estudiantes y además con ello lograr objetivos institucionales.

Tabla 6: Niveles de trabajo en equipo en Instituciones Educativas por sexo

| Tabla cruzada Trabajo en equipo (Niveles)*Sexo | | | | |
|--|------------|-------|-------|--------|
| % del total | | | | |
| | | Sexo | | Total |
| | | Varón | Mujer | |
| Trabajo en equipo (Niveles) | Deficiente | 5,6% | 5,6% | 11,1% |
| | Regular | 18,5% | 11,1% | 29,6% |
| | Bueno | 25,9% | 24,1% | 50,0% |
| | Muy bueno | 7,4% | 1,9% | 9,3% |
| Total | | 57,4% | 42,6% | 100,0% |

Gráfico 2: Niveles de trabajo en equipo en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014



Análisis:

En la tabla y gráfico 2, los docentes encuestados sobre el trabajo en equipo el 25.9% (14) de varones y el 24.1% (13) de mujeres consideran en el nivel bueno.

Del mismo modo, se observan que el 18.5 (10) de docentes varones y el 11.1 % (6) de docentes mujeres ubican en el nivel regular el trabajo en equipo.

De igual manera, se observan que el 7.4 (4) de docentes varones y el 1.9 % (1) de docentes mujeres ubican en el nivel Muy bueno el trabajo en equipo.

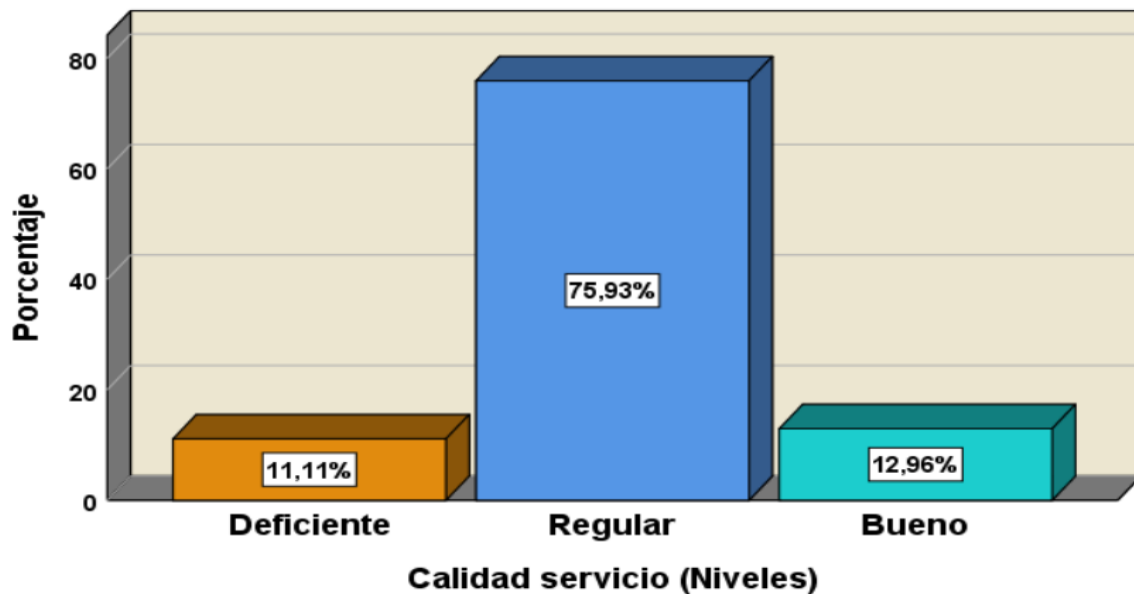
Asimismo, el 5.6% (3) de docentes tanto varones y mujeres consideran en el nivel deficiente el trabajo en equipo.

4.2.2. Resultados de la variable calidad de servicio

Tabla 7: Niveles de calidad de servicio en las Instituciones Educativas Tarma -2014

| Calidad servicio (Niveles) | | | | | |
|----------------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 6 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | Regular | 41 | 75,9 | 75,9 | 87,0 |
| | Bueno | 7 | 13,0 | 13,0 | 100,0 |
| | Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 3: Niveles de calidad de servicio en las Instituciones Educativas Tarma -2014



Análisis:

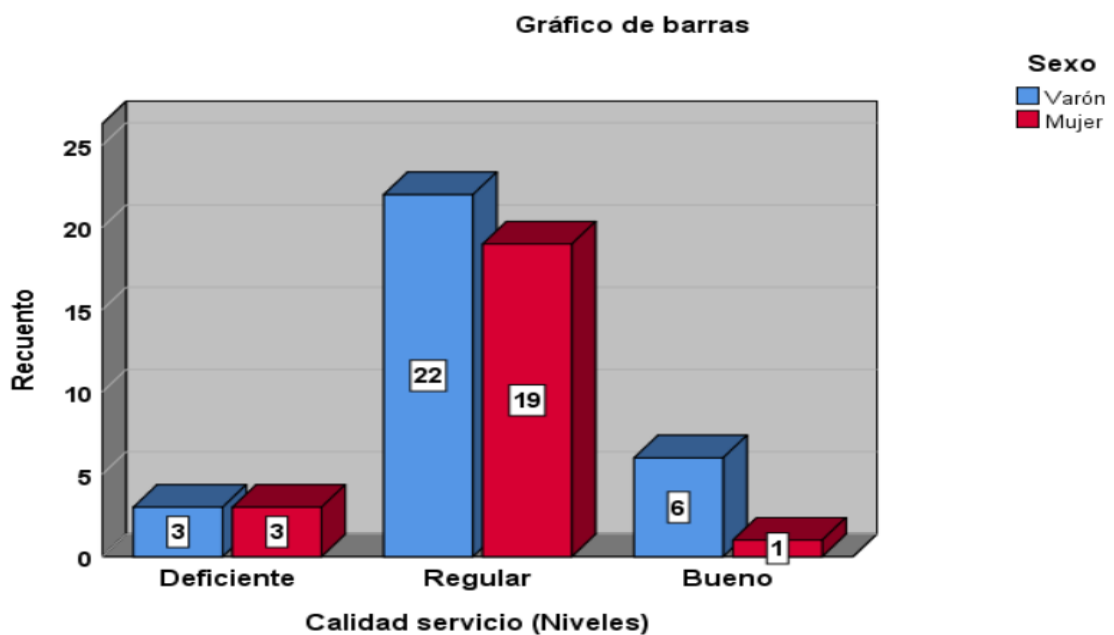
En la tabla y gráfico 3, los resultados de la encuesta aplicado a los docentes, se observa que el 75.93 % indican que la calidad de servicios es regular, en menor porcentaje del 12.96% consideran que es bueno y asimismo un porcentaje reducido (11,11%) señalan que la calidad de servicio es deficiente.

En resumen, la calidad de servicio se debe mejorar en las instituciones educativas de la provincia de Tarma orientado a la formación integral de los estudiantes.

Tabla 8: Niveles de calidad de servicio en Instituciones Educativas por sexo

| Tabla cruzada Calidad servicio (Niveles)*Sexo | | | | |
|---|------------|-------|-------|--------|
| | | Sexo | | Total |
| | | Varón | Mujer | |
| % del total | | | | |
| Calidad servicio (Niveles) | Deficiente | 5,6% | 5,6% | 11,1% |
| | Regular | 40,7% | 35,2% | 75,9% |
| | Bueno | 11,1% | 1,9% | 13,0% |
| Total | | 57,4% | 42,6% | 100,0% |

Gráfico 4: Niveles de calidad de servicio en Instituciones Educativas por sexo



Análisis:

En la tabla y gráfico 4, los docentes encuestados sobre la calidad de servicios el 40.7% (22) de varones y el 35.2% (19) de mujeres consideran en el nivel regular. Del mismo modo, se observan que el 11.1 (6) de docentes varones y el 1.9 % (1) de docentes mujeres ubican en el nivel bueno la calidad de servicio.

Asimismo, el 5.6% (3) de docentes tanto varones y mujeres consideran en mayor porcentaje calidad de servicio en el nivel deficiente.

En general es necesario mejorar la calidad de servicios en las instituciones educativas del distrito de Tarma, orientado al logro de objetivos institucionales.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Hipótesis General

I. Planteo de hipótesis:

- **Ho:** El trabajo en equipo no se relaciona con la calidad de servicio en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014
- **H1:** El trabajo en equipo se relaciona con la calidad de servicio en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014

II. Regla teórica para toma de decisión

- Si el valor $p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula (Ho).
- Si el valor $p < 0.05$ se acepta la hipótesis alternativa (Ha)

III. Estadística de contraste de hipótesis

Correlación de Spearman entre la variable independiente: trabajo en equipo y la variable dependiente: calidad de servicio.

Tabla 9: Prueba de Spearman de puntajes totales de trabajo en equipo y calidad de servicio

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|-------------------|----------------------------|-------------------|------------------|
| | | | Trabajo en equipo | Calidad servicio |
| Rho de Spearman | Trabajo en equipo | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,702** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 54 | 54 |
| | Calidad servicio | Coeficiente de correlación | ,702** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 54 | 54 |

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

Análisis:

De los resultados que se muestran en la tabla 5, se aprecia el grado de correlación entre las variables trabajo en equipo y calidad de servicio, determinadas por el estadístico Rho de Spearman es ,702** que significa que existe una correlación positiva considerable entre las variables de estudio. Por tanto, teniendo en cuenta lo planteado en la regla de decisión, y existiendo evidencia estadística en la tabla que el valor de $p=,000$ es menor al nivel $p=,05$. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que dice: El trabajo en equipo se relaciona con la calidad de servicio en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014.

4.4. Discusión de resultados

Teniendo en cuenta los resultados debidamente sistematizados, se ha hallado que “El trabajo en equipo se relaciona con la calidad de servicio en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014”. (Tabla 5).

Del mismo modo, los docentes encuestados del distrito de Tarma 2014, consideran el **trabajo en equipo** en sus instituciones educativas en los siguientes niveles: **deficiente** (11,11%), **regular** (29,9%), **bueno** (50%) y **muy bueno** (9.26%).

En los resultados de la encuesta aplicado a los docentes, se observa que el 75.93 % indican que la calidad de servicios es **regular**, en menor porcentaje del 12.96% consideran que es **bueno** y asimismo un porcentaje reducido del 11,11% señalan que la calidad de servicio es **deficiente**.

Efectos posteriores de exploraciones comparables, por ejemplo, (Paz, 2015) muestran que la colaboración logra impactar en la ejecución del trabajo del personal de Conquito ya que la participación que existe entre los individuos del

establecimiento permite jerarquizar el giro y el desarrollo, así como avanzar en una alta ejecución de la ocupación de sus trabajadores.

(Chuque, 2012) dirigió una exploración sobre la Calidad de las administraciones instructivas indicada por los tutores y el logro del aprendizaje en los niños del Jardín de Infantes de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Emilia Barcia Boniffatti".2012, detallando entre otros lo siguiente: Las consecuencias del examen representan la presencia de una relación normal ($r = 0,538$) entre la naturaleza de las administraciones instructivas, según la impresión de los tutores y el logro de aprendizaje de los hijos del Jardín de Infantes de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Emilia Barcia Boniffatti" . En otras palabras, los jóvenes que, por lo general, presentan logros de aprendizaje ideales tienen mucho que ver con la naturaleza de las administraciones instructivas dadas por la fundación instructiva.

De esta manera, Myers et al. (2007) en (Cueva, 2017), informa que la naturaleza de la asistencia instructiva es la consecuencia del uso de una progresión de metodologías en el grado de educación y la escuela el tablero. En ese contexto, es preciso efectuar un proceso de evaluación de la calidad, que concluía que en aquellos centros donde había dificultades, era necesario trabajar en los siguientes aspectos: Identificación e incorporación de los intereses de los niños; oportunidades para los niños para proponer ideas actos sobre ellos; actividades que promueven el estudio activo: exploración, manipulación y reflexión; atención a la diversidad cultural, y resolución de conflictos de la relación de la escuela con padres y la comunidad de supervisión y acompañamiento.

CONCLUSIONES

1. Mediante el estadístico Rho de Spearman se halló el coeficiente de correlación ,702** que significa que existe una correlación positiva considerable entre las variables de estudio. Además, teniendo en cuenta lo planteado en la regla de decisión, y existiendo evidencia estadística que el valor de $p= ,000$ es menor al nivel $p= ,05$; lo que permite rechazar la hipótesis nula y se aceptar la hipótesis de investigación que dice: El trabajo en equipo se relaciona con la calidad de servicio en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014.
2. Los niveles establecidos del trabajo de equipo de los docentes en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014, son: **deficiente** (11,11%), **regular** (29,9%), **bueno** (50%) y **muy bueno** (9.26%).
3. Los niveles establecidos de calidad de servicio de los docentes en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014, son: **deficiente** (11,11%), **regular** (75,93%), **bueno** (12,96%).

RECOMENDACIONES

1. Realizar otras investigaciones focalizadas de tipo descriptivo-comparativo relacionado al trabajo en equipo en Instituciones Educativas.
2. Implementar programas de capacitaciones sobre trabajo en equipo orientado a la comunidad educativa de las Instituciones Educativas.
3. Proponer los sistemas organizacionales de tipo consultivo y participativo en mejora de la calidad del servicio en los docentes, padres de familia, etc.

BIBLIOGRAFIA

- Esquivel , N., & Huamani, D. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015. (pregrado)*. Cuzco: Universidad Andina del Cuzco.
- Aguado, J. (2016). *Inteligencia Emocional en docentes de instituciones educativas de la ciudad de Pampas (Tesis Postgrado)*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Aldape, T. (2008). *Desarrollo de las Competencias del Docente*. España: Libros en Red.
- Cárdenas, R. (2008). “*Evaluación experimental de una metodología de capacitación en trabajo en equipo en el ámbito organizacional*” (Tesis posgrado). Lima: PUC.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría general de la Administración*. México: McGraw-Hill.
- Chuque, A. (2012). *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior* . Lima: UMSM.
- Cueva, N. (2017). *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016*. . Lima: César Vallejo.
- Day, C. (2006). *Pasión por enseñar. La identidad personal y profesional del docente y sus valores*. Madrid: NARCEA.
- Duque, E. (2010). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Sociales y Económicas*, 15.
- Fernández, S. (2012). *Taller de habilidades para fomentar el trabajo en equipo entre docentes*. Madrid: UNIR.
- Fundación Sinergia Educativa. (15 de 05 de 2018). Obtenido de Por qué Sinergia Educativa.: <http://sinergiaeducativa.org.ar/quienes-somo/por-que-sinergia-educativa/>
- García, S. (2012). *Taller de habilidades para fomentar el trabajo en equipo entre docentes. (Tesis pregrado)*. Madrid: UNIR.
- Gravini, M., Marín, J., & Falla, S. (2016). *Aportes a la calidad educativa, desde la investigación*. Barranquilla: Mejoras.
- Hernández, A. (2007). *14 ideas clave: el trabajo en equipo del profesorado*. Barcelona: GRAO.
- Herrera, I., Borja, E., & D Armas, M. (2016). Evaluación de la calidad de los servicios. un caso de estudio en una universidad ecuatoriana. *Ciencia y Tecnología*, 15.
- Huanca, E. (2012). *Niveles de inteligencia emocional de docentes de una institución educativa del distrito de Ventanilla - Callao (Tesis pre grado)*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

- Hurtado, A., & Hurtado, C. (2015). *La toma de decisiones en investigación educativa con SPSS*. España: Qartuppi, S. de R.L. de C.V.
- Izcarra, S. (2014). *Manual de investigación cualitativa*. Méjico: Fontamara.
- Jaramillo, R. (2012). *Manual de Trabajo en equipo*. Obtenido de <http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/MANUAL-DE-TRABAJO-EN-EQUIPO-2012.pdf>
- Laudo, X. (2012). *La hipótesis de la pedagogía postmoderna*. Obtenido de <http://revistas.usal.es/index.php/1130-3743/article/viewFile/8645/10635>
- López, A. (2009). El trabajo colaborativo desde la perspectiva de la información y la documentación: visiones y perspectivas. *OUC*, 14.
- Maslow, A. (2008). *La inteligencia creadora*. Barcelona: KAIRÓS.
- Moyano, A., Bruque, P., & Martínez, J. (2011). El Servicio Percibido: Las Dimenciones de la Calidad de Servicio. (págs. 182,183). *Cámara, Gestión de la Calidad en las Empresas Tecnológicas de TQM a ITI*, 15.
- Nebreira, J. (s/f). *Introducción a la calidad*. Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion_a_la_calidad.pdf
- OEI. (11 de 04 de 2018). *Directores que hacen escuela*. Obtenido de Habilidades para el trabajo en equipo -2015: https://portaldelas escuelas.org/wp-content/uploads/2016/03/Habilidades_para_el_trabajo_en_equipo.pdf
- Ojeda, M. (14 de 04 de 2018). *Desafíos de la docencia en México: ¿Cómo generar sinergia?* Obtenido de <https://static1.squarespace.com/static/53b1eff6e4b0e8a9f63530d6/t/56c6535645bf21b270ed002/1455838039833/Art%C3%ADculo+4a.pdf>
- Paz, J. (2015). *“El Trabajo en Equipo influye en el desempeño laboral del personal de la Agencia de Promoción Económica Conquito”*. Quito: Universidad central del Ecuador.
- Perez, R., López, F., Peralta, M., & Municio, P. (2001). *Hacia una Educación de Calidad: Gestión, Instrumentos y Evaluación*. España: NARCEA.
- Polastri, R. (2004). *“Trabajo en equipo en las decisiones organizativas”*. Un estudio de caso en el centro educativo estatal 0019(Tesis posgrado). Lima: PUC.
- Ríos, R. (2008). *El trabajo en equipo en las decisiones organizativas. Un estudio de caso*. (tesis posgrado). Lima: PUCP.
- Rué, J. (2011). *El aula: un espacio para la colaboración. En Cooperar en la escuela: la responsabilidad de educar para la democracia*. España: GRAO.
- Ruiz, R. (2012). *Haciendo tangibles los servicios*. Obtenido de <http://www.directivoscede.com/sites/default/files/document/conocimiento/22-04-2013/0000005173.pdf>

ANEXOS

- Matriz de consistencia
- Instrumentos de recolección de datos
- Procedimiento de Validez y Confiabilidad
- Otros

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Relación entre trabajo en equipo y calidad de servicio en las Instituciones Educativas del distrito de Tarma en el año 2014.

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPOTESIS | VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | INSTRUM. |
|--|--|--|---------------------|---------------------------------------|---|--------------|
| <p>Principal:</p> <p>¿Existe relación entre el trabajo en equipo y calidad de servicio en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014?</p> <p>Específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de trabajo en equipo en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014?</p> | <p>Principal:</p> <p>Determinar la relación entre el trabajo en equipo y calidad de servicio en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014.</p> <p>Específicos:</p> <p>Establecer el nivel de trabajo en equipo en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014.</p> <p>Establecer el nivel de calidad de servicio en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014.</p> | <p>Ho: El trabajo en equipo no se relaciona con la calidad de servicio en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014.</p> <p>H1: El trabajo en equipo se relaciona con la calidad de servicio en las instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014.</p> | Trabajo en equipo | Liderazgo | - Dirección - Diálogo | Cuestionario |
| | | | | Metas específicas cuantificables | - Finalidad - Propósitos | |
| | | | | Respeto, compromiso, lealtad | - Respeto entre miembros - Compromiso institucional - Lealtad | |
| | | | | Comunicación | - Información - Diálogo | |
| | | | | Pensamiento positivo y reconocimiento | - Nuevas ideas - Reconocimiento - Motivación | |
| | | | Calidad de servicio | Tangibilidad | - Apariencia - Atracción | Cuestionario |
| | | | | Fiabilidad | - Cumplimiento - Mostrar interés | |
| | | | | Capacidad de respuesta | - Atención - Disposición | |
| | | | | Seguridad | - Confianza y Comodidad - Amabilidad | |
| | | | | Empatía | - Atención individualizada - Adecuación a los intereses del alumno | |

Anexo N° 02: Instrumentos de Recolección de Datos

CUESTIONARIO SOBRE TRABAJO EN EQUIPO

Estimado(a) docente, el presente cuestionario trata sobre **TRABAJO EN EQUIPO** tiene como propósito recoger información para conocer las dificultades que existen en nuestra I.E. y buscar alternativas de solución. Es de carácter anónimo, por lo que te solicitamos responder con sinceridad, verdad y en total libertad marcando con una (x) el casillero con la alternativa que consideres verdadera.

Muchas. Gracias.

| LEYENDA | | |
|----------------|----|---|
| Siempre | S | 5 |
| Casi siempre | CS | 4 |
| A Veces | AV | 3 |
| Casi Nunca | CN | 2 |
| Nunca | N | 1 |

| V1: TRABAJO EN EQUIPO | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO | | | | | | |
| 1 | El líder en la institución está dado por la persona de mayor experiencia y preparación académica | | | | | |
| 2 | El líder del equipo propicia un clima de trabajo agradable, en base a los objetivos que el equipo se ha trazado | | | | | |
| 3 | El líder de equipo es aceptado por todos los miembros del equipo | | | | | |
| 4 | Se comunican entre los miembros del equipo y el líder de manera clara, fluida y precisa. | | | | | |
| 5 | El líder dirige y coordina la información y la participación de todos los integrantes del equipo | | | | | |
| 6 | El líder se encarga de que la comunicación entre los miembros del equipo debe estar orientada principalmente a aspectos operativos y técnicos. | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: METAS ESPECÍFICAS CUANTIFICABLES | | | | | | |
| 7 | Para tomar decisiones de equipo lo realizan por consenso a fin de lograr los objetivos propuestos. | | | | | |
| 8 | Es más factible que se logren los objetivos trazados si trabajan todos los integrantes del equipo coordinadamente | | | | | |
| 9 | Los objetivos del equipo son claros, aceptados y asumidos por todos sus integrantes | | | | | |
| 10 | Las metas del grupo están ligadas a las de la Institución. | | | | | |
| DIMENSION 3: RESPETO, COMPROMISO Y LEALTAD | | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 11 | Rectifico mis opiniones si alguien del equipo me demuestra que estaba equivocado | | | | | |
| 12 | Respeto las opiniones de los integrantes del equipo. | | | | | |
| 13 | Los miembros del equipo comparten mutuamente tanto los éxitos como los problemas. | | | | | |
| 14 | La motivación de los integrantes del equipo permite llevar adelante las tareas encomendadas | | | | | |
| 15 | Respeto las ideas de los integrantes del equipo. | | | | | |
| 16 | Soy discreto con los acuerdos asumidos entre los miembros del equipo | | | | | |
| 17 | Acepto las críticas de los integrantes del equipo y las asumo con espíritu autocritico | | | | | |
| | DIMENSIÓN 4: COMUNICACIÓN | | | | | |
| 18 | Estoy informado sobre los logros y perspectivas institucionales. | | | | | |
| 19 | Estoy informado sobre los problemas y dificultades que se presentan en la institución | | | | | |
| 20 | Cuando trabajamos en equipo mantenemos un dialogo fluido entre los integrantes del equipo sobre temas institucionales | | | | | |
| 21 | Cuando trabajamos en equipo respetamos la opinión de todos sus integrantes | | | | | |
| | DIMENSIÓN 5: PENSAMIENTO POSITIVO Y RECONOCIMIENTO | | | | | |
| 22 | Cuando trabajamos en equipo no discriminamos a ninguno de sus miembros por su ideas o creencias | | | | | |
| 23 | Cuando trabajamos en equipo los integrantes expresan sus ideas en forma abierta y sincera. | | | | | |
| 24 | Trabajamos en conjunto para resolver conflictos que surgen y se enfocan sobre las ideas y los métodos y no sobre las personas | | | | | |
| 25 | Motivamos emocionalmente a nuestros compañeros para llevar a cabo el trabajo en equipo. | | | | | |
| 26 | Trabajamos mutuamente para solucionar problemas que se haya presentado en alguno de sus integrantes. | | | | | |
| 27 | Durante el trabajo en equipo siempre doy las gracias a mis compañeros de trabajo por los aportes dados | | | | | |
| 28 | Cuando alguien del equipo hace las cosas bien, se lo hago saber con mucho afecto | | | | | |

CUESTIONARIO DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Estimado docente, antes de nada, agradecer su apoyo para esta investigación, se le pide encarecidamente que responda los siguientes ítems.

Instrucciones:

Margue con una X según corresponda

| | | | | |
|------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| Totalmente en desacuerdo (1) | Moderadamente en desacuerdo (2) | Ni desacuerdo ni acuerdo (3) | Moderadamente de acuerdo (4) | Frecuentemente de acuerdo (5) |
|------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|

| Dimensión 1: Tangibilidad | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, centro de cómputo, laboratorios, biblioteca, auditorio, baños). | | | | | |
| 2 | La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable. | | | | | |
| 3 | Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas. | | | | | |
| 4 | Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje. | | | | | |
| 5 | La presentación del personal directivo, docente y administrativo se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados. | | | | | |
| Dimensión 2: Fiabilidad | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Las competencias de las áreas se desarrollan totalmente durante el año escolar de acuerdo a la planificación curricular | | | | | |
| 7 | Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, centro de cómputo, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido. | | | | | |
| 8 | Cuando usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva. | | | | | |
| 9 | Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos en el tiempo que se ha programado. | | | | | |
| 10 | La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores. | | | | | |
| Dimensión 3: Capacidad de respuesta | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | La institución educativa le brinda servicios de cafetería, biblioteca, campo deportivo, etc. | | | | | |
| 12 | Los directivos facilitan una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| | entrega de notas, etc.) | | | | | |
| 13 | Los directivos realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia. | | | | | |
| 14 | El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes. | | | | | |
| 15 | Los directivos de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes. | | | | | |
| | Dimensión 4: Seguridad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Los directivos poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos. | | | | | |
| 17 | Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia. | | | | | |
| 18 | Los directivos y profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia. | | | | | |
| 19 | Los directivos explican los conceptos con claridad suficiente sobre calidad de servicio | | | | | |
| 20 | El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos. | | | | | |
| 21 | Los directivos y profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes. | | | | | |
| | Dimensión 5: Empatía | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes. | | | | | |
| 23 | El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes. | | | | | |
| 24 | Los directivos y profesores conocen las necesidades de los estudiantes. | | | | | |
| 25 | La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos. | | | | | |
| 26 | La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral del estudiante. | | | | | |
| 27 | Los directivos y profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes. | | | | | |

Anexo N° 03: Procedimiento de Validez y Confiabilidad

MATRIZ DE DATOS DE TRABAJO EN EQUIPO

| N.O | S | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | P.T | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|
| 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 59 | | |
| 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 67 | |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 81 | |
| 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 92 | |
| 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 90 | |
| 6 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 94 | |
| 7 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 89 | |
| 8 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 69 | |
| 9 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 94 | |
| 10 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 54 | |
| 11 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 74 | |
| 12 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 79 | |
| 13 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 53 | |
| 14 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 70 | |
| 15 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 81 | |
| 16 | 1 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 74 | |
| 17 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 95 | |
| 18 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 100 | |
| 19 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 104 | |
| 20 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 110 | |
| 21 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 53 | |
| 22 | 1 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 116 | |
| 23 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 67 | |
| 24 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 121 | |
| 25 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 90 | |
| 26 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 50 |
| 27 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 82 | |
| 28 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 82 | |
| 29 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 94 | |
| 30 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 49 | |
| 31 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 77 | |
| 32 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 92 | |
| 33 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 96 | |
| 34 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 96 | |
| 35 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 95 | |
| 36 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 96 | |
| 37 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 98 | |
| 38 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 121 |
| 39 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 95 | |
| 40 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 49 | |
| 41 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 75 | |

MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

| N. O | S | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | P.T | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|
| 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 62 | |
| 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 78 | |
| 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 83 | |
| 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 83 | |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 82 | |
| 6 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 82 | |
| 7 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 79 | |
| 8 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 71 | |
| 9 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 78 | |
| 10 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 54 | |
| 11 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 72 | |
| 12 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 77 | |
| 13 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 50 | |
| 14 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 70 | |
| 15 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 81 | |
| 16 | 1 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 74 | |
| 17 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 83 | |
| 18 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 78 |
| 19 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 74 | |
| 20 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 85 | |
| 21 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 55 | |
| 22 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 95 |
| 23 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 67 | |
| 24 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 81 | |
| 25 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 77 | |
| 26 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 50 | |
| 27 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 81 |
| 28 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 82 |
| 29 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 82 | |
| 30 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 49 | |
| 31 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 77 | |
| 32 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 83 | |
| 33 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 84 | |
| 34 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 82 | |
| 35 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 81 | |
| 36 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 81 | |
| 37 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 78 | |
| 38 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 81 | |
| 39 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 84 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 40 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 49 | |
| 41 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 77 | |
| 42 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 69 | |
| 43 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 81 | |
| 44 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 88 | |
| 45 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 67 | |
| 46 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 80 |
| 47 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 83 | |
| 48 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 76 | |
| 49 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 72 | |
| 50 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 85 | |
| 51 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 85 | |
| 52 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 86 | |
| 53 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 82 | |
| 54 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 90 | |

INFORME

A LA : Bach. Lourdes, ROBLES HEREDIA

FECHA : Cerro de Pasco, mayo del 2014

ASUNTO : Validación de Instrumentos de investigación

En atención a la solicitud recepcionada, comunico que se procedió a evaluar los instrumentos que corresponden al Cuestionario de Trabajo en Equipo y Calidad de Servicio; que después de las correcciones se determinó a través del equipo que dirijo conformado por un grupo de docentes dedicados a la investigación, que los indicados instrumentos cuentan con los requisitos, de acuerdo a los criterios que se especifican; por tanto, doy el veredicto de **aprobado**, los mismos que evidenciamos en los siguientes cuadros:

INSTRUMENTO:

Cuestionario de trabajo en equipo

| INDICADORES | CRITERIOS |
|---------------------------|--|
| 1. REDACCIÓN | Sí, está formulado con el lenguaje apropiado. |
| 2. TERMINOLOGÍA APROPIADA | Sí, los términos usados están al nivel de la comprensión de los docentes de la muestra de estudio. |
| 3. INTENCIONALIDAD | Sí, los ítems miden las variables propuestas |

También, el Cuestionario de Calidad de Servicio fue evaluado con los mismos criterios. Además, comunico las evaluaciones cuantitativas, que establecieron como criterio de aprobación de los instrumentos de investigación, un calificativo del tercio superior en la escala vigesimal, vale decir entre 16 a 20 puntos.

| Cuestionario de Trabajo en Equipo | | | |
|-----------------------------------|------------------------|-----------------|----------------|
| REDACCIÓN | TERMINOLOGÍA APROPIADA | INTENCIONALIDAD | PROMEDIO TOTAL |
| 18 | 17 | 18 | 18 |

| Cuestionario de Calidad de Servicio | | | |
|-------------------------------------|------------------------|-----------------|----------------|
| REDACCIÓN | TERMINOLOGÍA APROPIADA | INTENCIONALIDAD | PROMEDIO TOTAL |
| 18 | 17 | 18 | 18 |

De acuerdo a las tablas que anteceden, el promedio de los resultados es 18 con lo cual los instrumentos de investigación fueron validados.

Sin otro particular, muy atentamente.



Dr. Flaviano Armando Zenteno Ruiz

INFORME

A LA : Bach. Lourdes, ROBLES HEREDIA

FECHA : Cerro de Pasco, mayo del 2014

ASUNTO : Validación de Instrumentos de investigación

En atención a la solicitud recepcionada, comunico que se procedió a evaluar los instrumentos que corresponden al Cuestionario de Trabajo en Equipo y Calidad de Servicio; que después de las correcciones se determinó a través del equipo que dirijo conformado por un grupo de docentes dedicados a la investigación, que los indicados instrumentos cuentan con los requisitos, de acuerdo a los criterios que se especifican; por tanto, doy el veredicto de **aprobado**, los mismos que evidenciamos en los siguientes cuadros:

INSTRUMENTO:

Cuestionario de trabajo en equipo

| INDICADORES | CRITERIOS |
|---------------------------|--|
| 1. REDACCIÓN | Sí, está formulado con el lenguaje apropiado. |
| 2. TERMINOLOGÍA APROPIADA | Sí, los términos usados están al nivel de la comprensión de los docentes de la muestra de estudio. |
| 3. INTENCIONALIDAD | Sí, los ítems miden las variables propuestas |

También, el Cuestionario de Calidad de Servicio fue evaluado con los mismos criterios. Además, comunico las evaluaciones cuantitativas, que establecieron como criterio de aprobación de los instrumentos de investigación, un calificativo del tercio superior en la escala vigesimal, vale decir entre 16 a 20 puntos.

| Cuestionario de Trabajo en Equipo | | | |
|-----------------------------------|------------------------|-----------------|----------------|
| REDACCIÓN | TERMINOLOGÍA APROPIADA | INTENCIONALIDAD | PROMEDIO TOTAL |
| 17 | 17 | 18 | 17 |

| Cuestionario de Calidad de Servicio | | | |
|-------------------------------------|------------------------|-----------------|----------------|
| REDACCIÓN | TERMINOLOGÍA APROPIADA | INTENCIONALIDAD | PROMEDIO TOTAL |
| 17 | 16 | 17 | 17 |

De acuerdo a las tablas que anteceden, el promedio de los resultados es 17 con lo cual los instrumentos de investigación fueron validados.

Sin otro particular, muy atentamente.


H.V. UNIVERSIDAD NACIONAL
"DANIEL A. CARRIÓN"
Dr. Ricardo Cordero Cordero
DIRECTOR GENERAL
CPPe. 3934

INFORME

A LA : Bach. Lourdes, ROBLES HEREDIA

FECHA : Cerro de Pasco, mayo del 2014

ASUNTO : Validación de Instrumentos de investigación

En atención a la solicitud recepcionada, comunico que se procedió a evaluar los instrumentos que corresponden al Cuestionario de Trabajo en Equipo y Calidad de Servicio; que después de las correcciones se determinó a través del equipo que dirijo conformado por un grupo de docentes dedicados a la investigación, que los indicados instrumentos cuentan con los requisitos, de acuerdo a los criterios que se especifican; por tanto, doy el veredicto de **aprobado**, los mismos que evidenciamos en los siguientes cuadros:

INSTRUMENTO:

Cuestionario de trabajo en equipo

| INDICADORES | CRITERIOS |
|---------------------------|--|
| 1. REDACCIÓN | Sí, está formulado con el lenguaje apropiado. |
| 2. TERMINOLOGÍA APROPIADA | Sí, los términos usados están al nivel de la comprensión de los docentes de la muestra de estudio. |
| 3. INTENCIONALIDAD | Sí, los ítems miden las variables propuestas |

También, el Cuestionario de Calidad de Servicio fue evaluado con los mismos criterios. Además, comunico las evaluaciones cuantitativas, que establecieron como criterio de aprobación de los instrumentos de investigación, un calificativo del tercio superior en la escala vigesimal, vale decir entre 16 a 20 puntos.

| Cuestionario de Trabajo en Equipo | | | |
|-----------------------------------|------------------------|-----------------|----------------|
| REDACCIÓN | TERMINOLOGÍA APROPIADA | INTENCIONALIDAD | PROMEDIO TOTAL |
| 18 | 18 | 18 | 18 |

| Cuestionario de Calidad de Servicio | | | |
|-------------------------------------|------------------------|-----------------|----------------|
| REDACCIÓN | TERMINOLOGÍA APROPIADA | INTENCIONALIDAD | PROMEDIO TOTAL |
| 18 | 17 | 18 | 18 |

De acuerdo a las tablas que anteceden, el promedio de los resultados es 18 con lo cual los instrumentos de investigación fueron validados.

Sin otro particular, muy atentamente.

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Guillermo Gamarrta Astuhumán