



Sinergias educativas
ISSN: 2661-6661
compasacademico@icloud.com
Grupo Compás
Ecuador

GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA MEJORA DE LOS APRENDIZAJES EN UNA INSTITUCION EDUCATIVA PUBLICA DEL PERÚ

Management of processes for the improvement of learning in a public educational institution of Peru

Sinergias educativas, vol E, 2021

Karina Gricelda Santa Maria Santamaria

Raquel Fernandez Dávila

Maestra en Docencia y Gestión Educativa, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú,
ffernandezda@ucvvirtual.eud.pe, ORCID: 0000-0001-8104-3616,
<https://scholar.google.com/citations?hl=es&user=VR5SHt0AAAAJ>

Silvia Amparo Zevallos Arbaiza

Magister en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú,
siamzear@gmail.com, ORCID: 0000-0002-6495-1142
<https://scholar.google.es/citations?user=Ou0y7lwAAAAJ&hl=es>

Carolina Gladys Caballero Sáenz

Magister en Docencia Universitaria y Gestión de la Educación, Universidad Alas Peruanas, Lima, Perú,
gcarolina.0404@gmail.com, ORCID:0000-00001-8258-5476
<https://scholar.google.com/citations?user=O4iOSkoAAAAJ&hl=es>

María Mercedes Pachas Requena

Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo Lima, Perú
pachasmariia17@gmail.com, ORCID: 0000-0002-0733-5212
<https://scholar.google.es/citations?user=3hz53HMAAAAJ&hl=es>

Resumen

El presente artículo tiene por objetivo hacer una correlación sobre la gestión de procesos para la mejora de los aprendizajes en una institución educativa pública del Perú. Inicialmente se plantean algunos antecedentes relacionados con el desempeño laboral y la capacitación; posteriormente se realiza una definición de la gestión de procesos y de los aprendizajes, y finalmente se dimensionan ambas variables, determinando sus indicadores con la determinación de sus concepciones, para tener un panorama amplio de su ámbito. Se concluyó que existe evidencia para afirmar que la Gestión de procesos se relaciona significativamente con la mejora de aprendizajes, según el personal de docentes nombrados y contratados encuestados, de la Institución Educativa N° 1251 "Peruano Suizo" de Santa Clara, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.602, con el cual presenta una correlación media entre las variables.

Palabras Clave: Gestión, procesos, aprendizajes, calidad, educación

Abstract

The objective of this article is to make a correlation on the management of processes for the improvement of learning in a public educational institution in Peru. Initially, some antecedents related to job performance and training are raised; subsequently, a definition of the management of processes and learning is made, and finally both variables are dimensioned, determining their indicators with the determination of their conceptions, to have a broad panorama of their scope. It was concluded that there is evidence to affirm that Process Management is significantly related to the improvement of learning, according to the personnel of appointed and contracted teachers surveyed, of the Educational Institution No. 1251 "Peruano Suizo" of Santa Clara, being that the coefficient of Spearman's Rho correlation of 0.602, with which it presents a medium correlation between the variables.

Key Words: Management, processes, learning, quality, education.

1. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se pretende establecer si la gestión de procesos y la mejora de los aprendizajes en la Institución Educativa N° 1251 "Peruano Suizo" están relacionadas, sabiendo que en las instituciones del estado los directivos no invierten mucho en las capacitaciones porque lo toman como un gasto y no como un beneficio tanto para sus colaboradores como para la institución donde laboran. Tengamos en cuenta que las capacitaciones son el medio por el cual las organizaciones brindan conocimiento, seguridad y motivación para realizar las labores cotidianas y realizar un buen desempeño laboral.

Las entidades públicas en el Perú se encuentran reglamentadas por el art. 10 de la Ley SERVIR, menciona que el propósito de la capacitación es brindar conocimientos, a los colaboradores del estado, para que tengan un mejor desempeño y una mejor atención al público.

La capacitación es un aspecto que se debe tomar de forma continua y sistemática en las organizaciones de hoy en día, la finalidad es que los colaboradores obtengan los conocimientos para el desarrollo y sostenimiento de las instituciones (Parra, C. y Rodríguez, F, 2016).

Las capacitaciones se deben tomar sin presión “Como parte del proceso de capacitación, existe una serie de puntos clave a considerar para alcanzar el éxito en el cambio de actitudes, pero antes es oportuno precisar que las personas tendrán que acudir a las sesiones de capacitación libremente y con una voluntad positiva para aprovechar, colaborar y obtener el máximo de ellas. Las personas que acuden obligadas muestran, en principio, poca receptividad. (González, C. 2008). Para ello el capacitador tendrá que poner mucho empeño para lograr la atención de sus participantes.

Si se preguntara en cualquier institución ¿qué es la capacitación?, es básico saber que es la capacitación. No hay ningún director de empresa, supervisor o colaboradores que no haya asistido a un seminario, conferencia, curso u otros eventos similares con la convicción de refrescar sus conocimientos o aprender nuevas técnicas. Lo que se busca lograr es aprender para luego volcar sus conocimientos en su centro de labores o institución donde trabaja y alcanzar un buen desempeño laboral.

En cuanto al desempeño laboral, se dice que es el desempeño de las tareas encomendadas. Schermerhorn (2006) menciona que el desempeño laboral es la calidad y cantidad de los trabajos realizados por un trabajador. El desempeño, es el balance de las personas en la institución o centro laboral. Es lo más importante en la productividad y contribuye a lograr las metas y objetivos de una organización. Con respecto a la conducta del personal de enfermería.

Dice Cañarejo y Pabón (2013) (Aguirre et al., 2019) el personal de enfermeras debe ser respetuosos y comunicarse con un léxico adecuado y comprensible; aplicando normas de amabilidad y cortesía; que las personas atendidas sean tratadas y llamadas por su nombre; se tiene que proteger la privacidad de las personas en todo momento. El personal de enfermería en ningún momento debe de faltarle el respeto a los familiares de los pacientes internados en el hospital, más bien se debe comunicar con respeto y mucha amabilidad.

El desempeño de los colaboradores siempre ha sido considerado como lo más importante para desarrollar la efectividad y éxito de una institución; por tal razón en la actualidad existe gran interés para los jefes de recursos humanos en los aspectos que permitan medirlo y mejorarlo. En este sentido, el desempeño es aquel comportamiento que se observa en los colaboradores que son importantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la institución.

A lo que, Farria (1995) considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los colaboradores frente al contenido de su puesto de labores, sus actividades, tareas y atribuciones depende de un proceso de mediación entre él y la institución. En este contexto, resulta importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores que ingresan a las empresas tratando de ofrecerles los más adecuados beneficios según sea el caso, acorde al puesto que va a ocupar. De eso depende un mejor desempeño laboral, el cual ha sido considerado como elemento fundamental para medir la efectividad y éxito de una organización.

Se examinó trabajos previos internacionales como: Ramírez (2014) en su investigación identificó la situación de las variables: capacitación, y desempeño laboral. Fue una investigación descriptiva, explicativa, corte transversal, correlacional. La muestra fue de

106 personas y se identificó que hay una relación regular. Al respecto, Medina (2014) realizó su investigación que fue descriptiva y empleó como instrumento la encuesta, la muestra fue 112 personas y se obtuvo a la siguiente conclusión: Identificó y detectó prácticas de necesidades de capacitación, en las áreas del Ministerio de Defensa Nacional. De la misma manera, Oyango y Wanyoike (2014) evaluaron sobre la capacitación y el rendimiento del personal. Este estudio se llevó a cabo con un grupo de doctores, que fue de 56 encuestados. Se concluyó en una relación positiva ($r = 0.654$).

Con relación a los trabajos previos nacionales podemos mencionar: Huerta (2016) quien estableció la relación entre variables. Su población fue censal, de 104 trabajadores. Se llegó a la siguiente conclusión: la correlación es positiva muy alta ($0,901^{**}$). A lo que Rengifo (2017) vínculo los procesos de capacitación y el desempeño laboral; constituido por 92 colaboradores de la administración. El diseño es no experimental, correlacional, transversal. Contó 120 y la muestra de 92 trabajadores, así mismo. La correlación de Spearman $Rho = 0,707^{**}$). Así mismo, Noda (2017) midió la relación de la capacitación con el desempeño laboral, obtuvo como resultado que la relación es alta, siendo un 0.965. De la misma manera, Linares (2017). La muestra probabilística fue de 182 trabajadores. Se observó la influencia de la capacitación significativa ($Rho = 0.470$).

Entre las teorías relacionadas a la capacitación. Dicen, Dessler y Varela (2004) refirieron que: “la capacitación tiene como propósito conceder las destrezas para el progreso del colaborador recién ingresado, a través de una capacitación inductiva”. La capacitación es muy importante cuando inicias una nueva labor, te brinda seguridad. Asimismo, Acevedo (1998), dice que la capacitación es a corto plazo y se emplean determinados criterios y acciones orientadas al buen desempeño laboral”. Así mismo, Guglielmetti (1996) precisó: “Conjunto de acciones que se desarrollan en los trabajadores para potenciar sus habilidades y destrezas”.

La capacitación es el proceso en el que una empresa busca que sus empleados obtengan habilidades y destrezas necesarias para el desempeño en el cargo donde se impulsa el aprendizaje de sus colaboradores, a diferencia del entrenamiento que se imparte en conceptos específicos, herramientas y técnicas para las personas dentro de la organización, y así mejorar y medir actuación de procesos a lo largo de la empresa. Carlos Parra, C. y Rodríguez, F. (2016)

Con relación a las teorías del desempeño laboral, según Robbins y Judge (2013) mencionan que es un proceso que brinda retroalimentación e influye en el desarrollo de capacidades y habilidades del trabajador, tiene como finalidad apoyar en la toma de decisiones para realizar ascensos, aumento de sueldo o despido”

También nos dice Espinoza, et.al (2016). El desempeño laboral es la acción de ejecutar y cumplir con un compromiso en un cargo o puesto laboral, teniendo en cuenta los conocimientos que cada persona tienen de su labor. Según el autor Louffat (2013) señala “Es un procedimiento técnico que mide en forma constante la efectividad del trabajador hacia los objetivos planteado

A partir de las teorías expuestas podemos formular el problema general: ¿Qué relación existe entre capacitación y desempeño laboral en el departamento de enfermería del INSN, Lima 2019? La justificación teórica es dar a conocer los diferentes conceptos y teorías que refuercen a las organizaciones que carecen de un plan de capacitación. Tiene como propósito brindar un aporte en los conocimientos teóricos y científicos. También se

justificó de forma práctica porque la presente investigación va a permitir que los directivos del INSN, tengan conocimiento de la correlación que hay entre capacitación y desempeño laboral, vista desde una perspectiva del personal de enfermería, a fin de que se programe capacitaciones para incrementar sus conocimientos y puedan tener un mejor desempeño laboral que redundará en la mejor atención a los pacientes y padres de familia. Finalmente se justificó metodológicamente ya que el trabajo es tipo básico ya que aporta al conocimiento científico, se utilizará correctamente el instrumento de medición la cual es una encuesta validada por juicio de expertos. Dadas las razones expuestas conlleva a plantear el objetivo general: Determinar la relación entre la capacitación y desempeño laboral en el departamento de enfermería del INSN, Lima, 2019. De igual manera se planteó la hipótesis general: La capacitación se relaciona con el desempeño laboral en el departamento de enfermería del INSN, Lima, 2019 En el Instituto Nacional de Salud del Niño, las evaluaciones de desempeño laboral no son constantes, son muy pocas las capacitaciones referentes a la convivencia en el centro de labores, se percibe que el personal se encuentra desmotivado, observamos escasa capacitación en temas relacionados con habilidades blandas, manejo de conflictos y coaching. Esto conlleva a una deficiente atención a los pacientes y padres de familia. Es por ello que la investigación tiene como fin establecer la correlación entre las variables de estudio en el INSN.

2. Materiales y métodos

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo porque usa la recaudación de datos con el fin de comprobar la hipótesis y estadística. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El tipo de investigación fue básica porque contribuye al conocimiento de la problemática de estudio (Hernández, Fernández y Baptista 2010). El diseño de la investigación es no experimental, porque no se van a alterar las variables de estudio, según (Hernández, Fernández y Baptista 2010). “La investigación no experimental, es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en la que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”, y de corte transversal; ya que se realizó en un momento único. (Hernández et al, 2006). Así mismo es correlacional, por estudiar la relación entre variables en una investigación. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). El método fue hipotético deductivo, ya que se probaron las hipótesis y se obtuvo conclusiones. (Hernández et al, 2006) (Gamboa et al., 2019).

Se empleó una población censal, se seleccionó el total de la población comprendida por 60 docentes nombrados y contratados de la referida institución educativa, cuya participación en esta encuesta fue voluntaria y con el consentimiento de las autoridades de la UGEL N° 06 - Ate.

Los instrumentos utilizados para medir las variables fueron validados por juicio de expertos, se verificaron los contenidos y la estructura de los ítems, también se efectuó la validez de constructo y de criterio, para alcanzar la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el método estadístico del alfa de cronbach que dio como resultado para la variable capacitación (Alfa = 0.740) y para la variable desempeño laboral (Alfa = 0.748); dichas validaciones y confiabilidad de los instrumentos, se ejecutaron a partir de los datos que se obtuvieron de la prueba piloto.

La técnica utilizada fue la encuesta, como método estadístico se aplicó la estadística descriptiva para los niveles de las variables, dimensiones y la estadística inferencial para la contratación de hipótesis. Si se implementa la adecuada gestión de los procesos en los

docentes de la IE N° 1251, entonces el aprendizaje en los alumnos mejoraría en la medida que sean eficazmente orientados, por lo tanto, se refleja en la calidad de enseñanza. El talento humano, como uno de los factores que tiene más relevancia, tiene que ver la capacitación como una forma y una estrategia de competencia que genera ventaja competitiva (Abdala, 20019).

3. Resultados

Se aplicó estadística descriptiva para los niveles de las variables y dimensiones y la estadística inferencial para la contratación de hipótesis.

Se realizó el método de baremación para las variables capacitación y desempeño laboral, con el fin de determinar los rangos y niveles de los resultados, se tomó en cuenta la cantidad de preguntas y la escala de likert aplicada en el instrumento (tabla 1)

Tabla 1

La baremación de variables

Var. Capacitación		Var. Desempeño laboral	
General	Cualitativo	General	Cualitativo
99 – 135	Bueno	99 – 135	Bueno
63 - 98	Regular	63 - 98	Regular
27 – 62	Malo	27 – 62	Malo

Fuente: Propia

Luego de realizar la baremación se procedió a analizar los datos recolectados por medio del software SPSS 24, se obtuvieron los siguientes resultados para la variable capacitación:

Tabla 2

Nivel de capacitación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	15	17,4
Regular	71	82,6
Total	86	100,0

Fuente: Datos obtenidos por encuesta

Se observa que, en la Tabla 2, la variable capacitación según la encuesta, el nivel malo alcanzó un 17.4% y el nivel regular alcanzó el 82,6% en el departamento de enfermería del INSN, Lima, 2019.

Así también se obtuvieron los siguientes resultados para la variable desempeño laboral:

Tabla 3

Nivel de desempeño laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	100,0	100,0

Total	86	100,0
-------	----	-------

Fuente: Datos obtenidos por encuesta

Se puede observar que, en la Tabla 3, la variable desempeño laboral según la encuesta, el nivel regular alcanzó el 100% en el departamento de enfermería del INSN, Lima, 2019.

Hipótesis general de la investigación

Ho. La capacitación no se relaciona con el desempeño laboral en el departamento de enfermería del INSN, Lima, 2019.

Hi. La capacitación se relaciona con el desempeño laboral en el departamento de enfermería del INSN, Lima, 2019

Tabla 4

Correlación entre capacitación y desempeño laboral

			Capacitación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,788**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,788**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos obtenidos por encuesta

De la tabla 4, muestra el grado de correlación entre las variables capacitación y desempeño laboral, en el departamento de enfermería del INSN, Lima, 2019. Se determinó el Rho de Spearman al 0,788, muestra que existe alta relación entre dichas variables, siendo el nivel de significancia $p < 0.01$, con lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Se concluye que se encuentra una correlación alta entre las variables.

Tabla 5

Medidas de correlación entre puntajes obtenidos en dimensiones de la capacitación con el nivel de desempeño laboral en los colaboradores del INSN, Perú - 2019.

medida	Significación
	Estimada

Correlación de necesidades de capacitación y desempeño laboral	0,698	P<0.01
Correlación de plan de desarrollo de personas y desempeño laboral	0,717	P<0.01
Correlación de acciones de capacitación y desempeño laboral	0,782	P<0.01

Fuente: Aplicación del cuestionario capacitación y desempeño laboral, Lima- 2019.

De la tabla 5, muestra el nivel de correlación entre las necesidades de capacitación, desarrollo de personas, acciones de capacitación y desempeño laboral, en el departamento de enfermería del INSN, Lima, 2019. Determinando el Rho de Spearman de 0,698, 0,717, 0,782 respectivamente, esto señala que se halló una alta relación, siendo el nivel de significancia, $p<0.01$, con lo cual que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Se concluye que existe una relación alta.

4. Discusión

En la investigación presentada “La gestión de procesos y su relación en la mejora de los aprendizajes en la Institución Educativa N° 1251 "Peruano Suizo" de Santa Clara”, se obtuvo que la relación según el Rho de Spearman es ($r=0,788$ y $p=0,000$), señala que se encuentra en el nivel de correlación alto entre las variables de estudio.

Se corroboró con Huerta (2016), en su investigación: *Capacitación y desempeño laboral según el personal administrativo del Ministerio de Cultura, Lima 2016*; se llegó a la siguiente conclusión que la correlación es positiva muy alta (0.901^{**}), significativa entre capacitación y desempeño laboral según el trabajador del Ministerio de Cultura, Lima 2016.

Asimismo, Linares (2017), en su tesis “*El proceso de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima*”; dado que la prueba de correlación Rho de Spearman = 0,441; por lo tanto, queda confirmado que hay correlación moderada, muestra que la capacitación interviene de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Agua Potable y Alcantarillado de Lima. Al respecto Rengifo (2017), en su trabajo de investigación describe al plan de desarrollo de los colaboradores que tengan un desempeño laboral de acuerdo a los objetivos de la dirección por déficit de capacidades cognitivas, así mismo señala que no se consigue tener buenas capacidades afectivas, falta de empatía entre los colaboradores, deficiente comunicación entre los departamentos. Sosa (2014), quien en su trabajo de investigación dio la recomendación de constituir un programa de instrucción en la organización y basada en los datos conseguidos en el DNC (Diagnóstico de necesidades de capacitación) y equipo, las falencias que note la jefatura. El resultado del estudio dio datos valiosos para realizar la proposición de un programa de instrucción con los contenidos de cualidades para fortificar las falencias que se muestran en el DNC. Esto apoyará a dar un excelente servicio a todos los clientes, fortalece el clima laboral del

profesorado y diseñar lineamientos que proporcionen la implementación de técnicas y métodos en la educación.

5. Conclusiones

La gestión por procesos tiene relación ($Rho= 0.788$) y significativa ($p=0.000$) con la mejora en el aprendizaje en la Institución Educativa N° 1251 "Peruano Suizo" de Santa Clara", Lima, 2021. Se afirmó la hipótesis propuesta y la relación es alta.

Si la aplicación de uso de la gestión por procesos para las docentes contratadas fuera constante, entonces se considerará de uso frecuente, por lo tanto, las enfermeras contratadas serán beneficiadas con mayor conocimiento para poder adoptar un mejor desempeño laboral.

La mejora en los aprendizajes es muy relevante para las instituciones, entonces como la capacitación es de suma importancia para lograr un mejor desempeño laboral, por lo tanto, las enfermeras contratadas en el IE N° 1251 deben capacitarse para lograr un mejor desempeño laboral.

Referencias

- Aguirre, L. A., López, J. E., & Villamizar, D. F. (2019). Revisiones y reflexiones en la educación física: un camino de lo conceptual a lo investigativo en la escuela.
- Acevedo, A., Ibáñez, B. y López, A. (1998), *El proceso de la entrevista*, Limusa Noriega Editores.
- Cañarejo, A. y Pabón, P. (2013). *Calidad de atención que presta el personal de enfermería del subcentro de salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Dessler, G. y Varela R. (2004). *Administración de los Recursos Humanos*, Pearson Education, 5ta. Edición. México.
- Espinosa, A., Lamadrid, M., y Oria, M. (2016). El desempeño de los profesionales de Enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(1), 87-97. Recuperado en 19 de julio de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403192016000100011&lng=es&tlng=es.
- Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral*. Noriega Editores. México.
- Gamboa, M., Barros, L., & Barros, C. (2019). Childhood Aggressiveness, Learning and Self-Regulation in Primary Students. Luz. *Revista Electrónica Trimestral de La Universidad de Holguín*, 53(9), 1689–1699. <https://luz.uho.edu.cu/index.php/luz/article/view/743/637>

- González, C. (2008) - *Capacitación para el cambio*. Acimed. 2008;17(4).
- Guglielmetti, P. (2002). *La gestión de la capacitación en las organizaciones*, Pautas Metodológicas, Perú: Ministerio de Salud de Lima.
- Hernández, R., Fernández, C. Y Baptista, L. (1998). *Metodología de la Investigación*. 5ª ed., ed Mc Graw Hill, México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*, 5ª ed, Editorial Mc Graw Hill, México.
- Hernández, R., Fernández, C. Y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ª. Edición, Editorial Mc Graw Hill, México.
<http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Huerta, M. (2016). *Capacitación y desempeño laboral según el personal administrativo del Ministerio de Cultura, Lima 2016*, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Noda, S. (2017). *Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de mar y piedra de la ciudad de Huánuco 2017*, Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.
- Oyango, L, y Wanyoike, K. (2014). *Efectos de la capacitación en el rendimiento de los empleados: una encuesta a los trabajadores de salud en el condado de Siaya, Kenia*, Kenia.
- Parra, C. y Rodríguez, F. (2016). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las*
- Ramírez, A. (2014). *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la universidad linda vista de la unión mexicana de Chiapas*, Universidad de Montemorelos, México.
- Rengifo, R. (2017). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017*, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*, 15ª ed., Pearson, (pp. 555,576)
- Schermerhorn, J. (2006). *Administración*. México: Limusa Wiley, Descripción Física,
- Sosa, Y. (2014). *Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto tecnológico del nororiente” (ITECNOR)*, Zacapa, México.

