



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN DE LA  
EDUCACIÓN

El servicio educativo de calidad y el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los  
Centros Técnicos Productivos de la UGEL N° 01, distrito de Villa el Salvador, Lima, 2019

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctora en Administración de la Educación

AUTORA:

Mg. Naara Eunice Medina Altamirano (ORCID: 0000-0002-8067-152X)

ASESORA:

Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda (ORCID: 0000-0002-1841-0070)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Servicio de Calidad

LIMA - PERÚ

2019

### **Dedicatoria**

Amis hijas quienes son la razón de mi existencia y superación. A mí amado Pedro por su apoyo, comprensión y enseñarme hacer perseverante. Para mi amado hermano Ruben Dario a quien en vida fue un ejemplo de dedicación admirable en valores y principios humanos en esta sociedad exigente.

Amis amados hermanos, por su cariño y lealtad asia mi persona

La autora.

### **Agradecimiento**

A mi amigo asesor en investigación Doctor Carlos Benavides Pérez, por su brillante asesoría y orientaciones auténticas para el desarrollo de la tesis. A mi asesora por su dedicación, paciencia y comprensión, por darnos a conocer su capacidad, conocimientos y experiencia científica. A todas las personas que contribuyeron en mi formación profesional y en la culminación de la presente investigación.

Página del jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA MAESTRO (A): MEDINA ALTAMIRANO, NAARA EUNICE

Para obtener el Grado Académico de Doctora en Administración de la Educación, ha sustentado la tesis titulada:

EL SERVICIO EDUCATIVO DE CALIDAD Y EL APRENDIZAJE POR COMPETENCIAS DE LOS ESTUDIANTES DE LOS CENTROS TÉCNICOS PRODUCTIVOS DE LA UGEL N° 01, DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, LIMA, 2019

Fecha: 22 de octubre de 2019

Hora: 11:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

Firma: [Signature]

SECRETARIO: Dr. Abner Chavéz Leandro

Firma: [Signature]

VOCAL: Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda

Firma: [Signature]

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... Aprobado por mayoría.

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

## Declaratoria de autenticidad

### Declaración de autoría

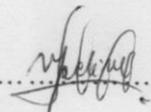
Yo, Naara Eunice Medina Altamirano estudiante del Programa de Educación de Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 10078995 con la tesis titulada “El servicio educativo de calidad y el Aprendizaje por competencias de los estudiantes de los Centros Técnicos Productivos de la UGEL N° 01, distrito de Villa el Salvador, Lima, 2019”.

Declaro bajo juramento que:

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

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y de sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 13 de septiembre del 2019.

Firma.....

DNI 10078995

Naara Eunice Medina Altamirano

<b>Índice</b>	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Resumo	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Operacionalización de Variables	16
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimiento	20
2.6. Método de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	
IV. DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	32
VII. PROPUESTA	33
REFERENCIA	34
ANEXOS	36
	41

<b>Índice de tablas</b>		<b>Pág.</b>
Tabla 1:	Matriz de operacionalización de servicio educativo de calidad	17
Tabla 2:	Matriz de operacionalización aprendizaje por competencia	18
Tabla 3:	Juicio de expertos de la variable servicio de calidad	20
Tabla 4:	Fiabilidad de la variable servicio educativo de calidad	20
Tabla 5:	Distribución de frecuencias para medir las variables de servicio educativo de calidad	22
Tabla 6:	Distribución de frecuencias para medir las dimensiones de servicio educativo de calidad	22
Tabla 7:	Distribución de frecuencias para medir las variables de aprendizaje por competencia	23
Tabla 8:	Distribución de frecuencias para medir las dimensiones de aprendizaje por competencias	24
Tabla 9:	Correlación y significación entre el servicio educativo de calidad y aprendizaje competencias	25
Tabla 10:	Correlación y significación entre las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con el aprendizaje por competencias	26

<b>Índice de figuras</b>	<b>Pág.</b>
Figura 1: Diagrama del diseño correlacional	15
Figura 2: Niveles de los datos porcentuales del servicio educativo de calidad según los estudiantes de los CETPROS de la UGEL 01 Villa el Salvador-2019	22
Figura 3: Niveles de los datos porcentuales de las dimensiones de del servicio educativo de calidad según los estudiantes de los CETPROS de la UGEL 01 Villa el Salvador-2019	23
Figura 4: Niveles de datos porcentuales de opinión para medir la variable Aprendizaje por competencias según los estudiantes de los CETPROS de la UGEL 01 Villa el Salvador-2019	23
Figura 5: Niveles de los datos porcentuales de las dimensiones de aprendizaje por competencias según los estudiantes de los CETPROS de la UGEL 01 Villa el Salvador-2019	24

## **Resumen**

La presente investigación llamada “El servicio educativo de calidad y el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los Centros Técnicos Productivos de la UGEL N° 01, distrito de Villa el Salvador, Lima, 2019” tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el servicio educativo de calidad y el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la UGEL 01- Villa el Salvador- 2019.

El método empleado fue el hipotético-deductivo, el diseño fue no experimental de nivel correlacional de corte transversal. La población se trató de 200 estudiantes, la muestra fue no probabilística. Para recoger los datos se aplicó 1 cuestionario sobre el servicio educativo de calidad, el cual estuvo constituido por 21 preguntas en la escala de Likert (Nunca, Casi Nunca, A Veces, Casi Siempre, Siempre). En el caso de la otra variable, se tomó como referencia las actas de notas de los docentes de los Cetpros.

La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que el servicio educativo de calidad y el aprendizaje por competencias están correlacionados pues el coeficiente de correlación de Rho de Spearman arrojó un valor de 0.820, lo cual significa que, si el servicio educativo es excelente, los estudiantes de los CETPROS de la Ugel 01 tendrán un logro destacado en el aprendizaje por competencias.

**Palabras Clave:** Servicio Educativo de Calidad, Aprendizaje por Competencias

## **Abstract**

The present investigation called “The quality educational service and the competency learning of the students of the Technical Production Centers of the UGEL No. 01, district of Villa El Salvador, Lima, 2019” had as a general objective, to determine the relationship between the service quality education and competency learning of the students of the CETPROS of the UGEL 01- Villa el Salvador- 2019.

The method used was the hypothetical-deductive, the design was non-experimental correlational cross-sectional level. The population was about 200 students; the sample was not probabilistic. To collect the data, a questionnaire on quality education service was applied, which consisted of 21 questions on the Likert scale (Never, Almost Never, Sometimes, Almost Always, Always). In the case of the other variable, the minutes of notes of the teachers of the Cetpros were taken as reference.

The investigation concludes that there is evidence to affirm that quality educational service and competency learning are correlated because the Spearman Rho correlation coefficient showed a value of 0.820, which means that if the educational service is excellent, students of CETPROS of Ugel 01 will have an outstanding achievement in competency learning.

**Keywords:** Quality Education Service, Skills Learning

## **Resumo**

A presente investigação denominada “O serviço educacional de qualidade e o aprendizado de competências dos alunos dos Centros Técnicos de Produção da UGEL nº 01, distrito de Villa El Salvador, Lima, 2019” teve como objetivo geral determinar a relação entre o serviço educacional em qualidade de serviço e o aprendizado de competências dos alunos dos CETPROS da UGEL 01- Villa el Salvador- 2019.

O método utilizado foi o hipotético-dedutivo, o delineamento utilizado foi o de nível transversal correlacional não experimental. A população era de cerca de 200 alunos, a amostra não era probabilística. Para a coleta dos dados, foi aplicado um questionário sobre o serviço de educação de qualidade, composto por 21 questões na escala Likert (Nunca, Quase Nunca, Às vezes, Quase Sempre, Sempre). No caso da outra variável, foram tomadas como referência as atas das anotações dos professores dos Cetpros.

A investigação conclui que há evidências para afirmar que o serviço educacional de qualidade e o aprendizado por competência estão correlacionados porque o coeficiente de correlação Rho de Spearman mostrou um valor de 0,820, o que significa que, se o serviço educacional for excelente, os alunos dos CETPROS da Ugel 01 terão uma conquista notável no aprendizado de competências. Palavras-chave: Serviço educacional de qualidade, aprendizado de habilidades

**Palavras-chave:** Serviço de Educação de Qualidade, Aprendizado de competências

## **I. Introducción**

A nivel internacional, diferentes organismos han realizado propuestas para el desarrollo de la calidad educativa; la UNESCO durante los últimos 15 años para América Latina diseña políticas públicas para mejorar e implementar el servicio educativo para mejorar la Enseñanza y Formación Técnica y dotar a todos los jóvenes y adultos con las competencias necesarias para el empleo, el trabajo decente, el espíritu empresarial y el aprendizaje a lo largo de toda la vida, la UNESCO (2016), ha logrado sugerir y orientar a los estados latinoamericanos, estrategias encunto al servicio educativo hasta el 2030, teniendo como referencia el modelo económico para el Perú , también ha realizado informes de los avances estratégicos de la formación técnica, referido a las mallas curriculares, presupuesto económico, estándares y modelos de calidad, infraestructura. (UNESCO, 2016)

A nivel nacional el Ministerio de Educación (MINEDU) como (SINEACE) tienen por objetivo garantizar a través de la acreditación de instituciones educativas, áreas y programas o carreras brindadas en las instituciones técnicas productivas que los estudiantes tengan las condiciones básicas para su formación, es decir, que estos reciban un servicio educativo de calidad, mejorando la capacidad del estudiante egresado y puedan contribuir al desarrollo del país (SINEACE, 2012). Para este fin, el MINEDU emitió el Decreto Legislativo N° 1375, en el cual se modifica la Ley General de Educación con la intención de brindar fortaleza en la formación técnica y al empleo orientado a la juventud para, de esta manera, elevar la competitividad (MINEDU, 2019).

Además, es necesario mencionar que la educación técnica, se fundamenta en el enfoque por competencias, siendo esto eminentemente práctico lo que compromete que los estudiantes logren fortalecer sus capacidades para desempeñarse en un entorno laboral de primer nivel; también, se caracteriza por ser pertinente, orientada a la producción de bienes y servicios dando uso a la tecnología, aprovechando la demanda positiva en el mercado laboral, a nivel local, nacional e internacional siendo esto muy flexible por la planificación que está establecida en diferentes módulos, respondiendo a la equidad y peculiaridad de su realidad; además, se debe rescatar que este contexto es cambiante, que genera modificaciones de gestión pedagógica e institucional, direccionados al progreso científico y tecnológico, donde finalmente va encausar a una cultura con valores éticos, morales y al

mismo tiempo proteja el ecosistema, asegurando que los recursos naturales estén a favor del desarrollo humano, ejecutando actividades productivas y de toda índole. (MINEDU, 2004).

En los CETPROS de la ugel 01 ubicados en el distrito de Villa el Salvador, se presenta la siguiente **realidad problemática**: estas instituciones brindan un servicio educativo en las siguientes especialidades: Estética Personal, Textil y Confecciones, Hostelería, Artesanía, Computación e Informática dichas especialidades cuentan con aprobación del MINEDU de acuerdo al Decreto Supremo N° 011-2012-ED que fue aprobado para mejorar el servicio educativo señalando que, estos solo brindarán servicio educativo si cuentan con condiciones básicas para hacerlo, tales como una adecuada infraestructura, espacio, ventilación e iluminación; a su vez, el equipamiento debe responder a los requerimientos modulares a ofertar, donde el docente debe poseer experiencia laboral y en ese sentido, una preparación en el sistema modular, permitiéndoles determinar las necesidades formativas del estudiante, ya que en este tipo de educación se busca la competencia laboral y empresarial en donde los individuos van mejorando las competencias antes citadas, así como la promoción de una cultura innovadora del sector productivo siempre reconociendo los avances tecnológicos que buscan fortalecer a nivel local, regional y nacional; mejorando las políticas personales de empleabilidad y la innovación personal.

Cabe señalar que, para el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación se centrará la atención en los CETPRO'S Javier Pérez de Cuellar y PROMAE, pues, actualmente brindan un servicio educativo con aparente desventaja en cuanto a la implementación tangible (ambientes, máquinas y equipos), programaciones modulares desfasadas, estudiantes desmotivados, docentes con poca experiencia en el sector empresarial, lo cual representa un problema respecto al servicio que deberían ofrecer estas instituciones educativas, que están en la obligación de brindar un servicio coherente con la normativa vigente, que ayude al avance de los procesos de aprendizaje conforme a los programas de estudio que oferta, permitiendo que el estudiante pueda desplegarse con actitud y capacidad emprendedora administrando su propio empleo, compitiendo con éxito en el mercado laboral siendo eficiente, competitivo y productivo, que practique valores actitudes para el trabajo en equipo tomando decisiones ante situaciones imprevistas, siendo innovador y dinámico, con sostenibilidad social y productiva. Sin embargo, la ausencia de estas condiciones podría ser una debilidad para responder satisfactoriamente a las exigencias del sector laboral y atender las necesidades

de los alumnos, evitando el alcance de una educación de calidad.

Por lo tanto, para el presente trabajo, se determinó como **problema general** la siguiente interrogante: ¿De qué manera el servicio educativo de calidad se relaciona con el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la ugel 01, distrito de Villa el Salvador-Lima-2019? También, se determinó como **problemas específicos** los siguientes; el primero: ¿De qué manera la dimensión elementos tangibles se relaciona con el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la ugel 01 distrito de Villa el Salvador-Lima-2019? El segundo: ¿De qué manera la dimensión fiabilidad se relaciona con el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la ugel 01 distrito de Villa el Salvador-Lima-2019? El tercero: ¿De qué manera la dimensión capacidad de respuesta se relaciona con el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la ugel 01 distrito de Villa el Salvador-Lima-2019? El cuarto: ¿De qué manera la dimensión seguridad se relaciona con el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la ugel 01 distrito de Villa el Salvador-Lima-2019? El quinto: ¿De qué manera la dimensión fiabilidad se relaciona con el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la ugel 01 distrito de Villa el Salvador-Lima-2019?

Al respecto, entre los **antecedentes internacionales** se mencionarán algunas investigaciones realizadas con similar relación. Serrano (2016) afirma que, la calidad educativa permite a la persona desarrollarse en todo aspecto de su vida, concluyendo que, la dimensión confiabilidad en la percepción fue calificada con un promedio de 4,81 y la expectativa con un promedio de 8,21 (con una brecha de 3,40 puntos), en cuanto a la dimensión responsabilidad la percepción tiene un promedio de 5,16 puntos y la expectativa 8,36 puntos (con una brecha de 3,21), en cuanto a la dimensión seguridad la percepción fue calificada con un promedio de 5,58 y la expectativa con 8,36 puntos (con una brecha de 2,79 puntos). Asimismo, la dimensión empatía su promedio en percepción fue 5,49 y en expectativa 8,30 puntos (con una brecha de 2,81 puntos). Por último, en la dimensión tangibilidad el promedio en la percepción es 5,58 y en expectativa 8,37 siendo 2,78 la brecha en el promedio.

En el 2016, la Organización de Estados Iberoamericanos en su investigación realizada afirma que la educación tecnológica peruana es de una formación antiquísima y muy rígida, lo que significa una detención en la actualización con las vanguardias actuales del conocimiento científico y técnico en el Perú. Esto lleva a rescatar al 4,5% de todos los

establecimientos técnicos productivos estatales, los cuales tienen condiciones básicas óptimas, tanto como en el equipamiento de infraestructura y en la atención de la oferta y demanda de la productividad, actos que conllevan a un atraso educacional técnico ocupacional para la vida.

Ruiz (2001) refiere que, solo un 70% de los 450 encuestados manifiestan que es de vital importancia la calidad de servicio en cuanto a la infraestructura (aulas, laboratorios, patio, mobiliario y recursos didácticos) pues es un factor que contribuye a una educación de calidad. Ruiz (2001) y Gento (1996) afirman que cuando una institución educativa cumple con un servicio de calidad la consecuencia es que los estudiantes se desarrollan a plenitud debido a las condiciones adecuadas que tienen. Lo anterior, explica lo referido por la UNESCO (2005), institución que asegura que el progreso de la calidad educativa ha contribuido a formar no solo a los individuos, sino también a transformar la sociedad. Alves y Raposo (2004) lo complementan: la calidad educativa influye en las intenciones de comportamiento de los alumnos. Así también, Toranzos (2015) refiere que la calidad educativa considera tres dimensiones principales, siendo estas: eficacia, relevancia y procesos.

Por otra parte, entre los **antecedentes nacionales** se halló: Navarro (2015) menciona que el progreso y la modernización se va dar en base al servicio de calidad educativo brindado. De acuerdo con Arrien (2008), el servicio de calidad está adherido a los procedimientos y productos del desarrollo educativo del estudiante, reflejándose a través de actitudes, destrezas, valores y conocimientos. De igual forma Gento (2006), concluye que el servicio de calidad se ejecuta de forma interrelacionada, abarcando de forma total todos los ámbitos en los que la persona se desenvuelve y que el servicio de calidad educativo, permitirá a la persona desarrollarse en todo aspecto de su vida. Igual Torres (2015), sostiene que el servicio educativo tiene relación con el aprendizaje. Asimismo, Bullón (2012), manifiesta que la calidad educativa debe estar en función de los requerimientos de los estudiantes orientándolo a la satisfacción de necesidades.

Mientras que, Díaz (2012), afirma que el PEI, los procesos académicos y sobre todo la infraestructura e imagen institucional son fundamentales en un servicio de calidad. Así como también, Flores (2015), concluye que el servicio de calidad depende del clima institucional. Elliot (2017), afirma que, los estudiantes progresan en sus aprendizajes debido a las condiciones del servicio que brinda la institución educativa. Como Zambrano (2015), quien refiere que la calidad busca la mejora continua de los resultados del

aprendizaje. Gairin (2015) refiere que las organizaciones de educación técnica, tanto públicas como privadas, deben brindar un servicio de calidad, independientemente la edad de los estudiantes que asisten para adquirir una serie de competencias laborales que les permita integrarse en la Sociedad.

Por otro lado, Pinedo (2017), refiere que para la OCDE en el Perú la realidad de la educación técnica se determina por la falta de modernización lo cual impide la calidad en la formación. Camargo (2017) refiere que, muchas veces los estudiantes son discriminados por las empresas debido a la baja formación recibida en centros de estudios, debido a que no cuentan con la infraestructura ni herramientas necesarias para poner en práctica lo aprendido, lo cual les impide desarrollar óptimamente sus competencias básicas y profesionales. Guevara (2013) en su tesis de maestría titulada “La percepción del alumnado sobre la calidad del servicio en la Institución Educativa Coronel José Joaquín Inclán de Chorrillos, Lima, 2013”, cuyo objetivo general fue determinar los niveles de percepción de los alumnos del sexto grado de primaria respecto de la calidad de servicio de enseñanza que viene ofertando esta institución. Se trató de una investigación de tipo sustantiva-evaluativa, descriptiva simple. En los resultados se halló que, el 43% de los encuestados manifiestan que la calidad de servicio en los elementos tangibles es excelente, así también, un 39% de los encuestados manifiestan que la calidad de servicio en la capacidad de respuesta es excelente; por último, en cuanto a la dimensión empatía el 37% manifiesta que la calidad de servicio es excelente.

Cueva (2017) sostiene que la insatisfacción de los estudiantes en el servicio educativo tiene que ver con los docentes que consideran estar haciendo las actividades bien. También, Valera (2012), en su tesis de maestría: “Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla–Callao”, sustentada en la Universidad San Ignacio de Loyola, realizó una investigación descriptiva simple, cuyo objetivo general fue determinar la percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio educativo en la institución mencionada. Sus principales resultados indican que desde la percepción de los docentes el 48,8% de los encuestados afirman que la calidad de servicio educativo es de nivel medio; asimismo, el mismo porcentaje 48,8% confirman que la calidad de servicio en la dimensión institucional es de nivel medio; así también, el 46,5% opinan que la calidad de servicio educativo en la dimensión administrativa son de nivel medio; en cuanto a la dimensión pedagógica el 44,2% considera de nivel medio la calidad de servicio, en la dimensión comunitaria el 37,2% considera que es de nivel medio. En

cuanto a la calidad de servicio y desde la percepción de los alumnos el 49,3% confirma que, es de nivel medio; en la dimensión institucional el 45,9% la considera que es de nivel medio, en la dimensión administrativa el 42,1% la considera de nivel medio; por otro lado, en la dimensión pedagógica el 44,5% tiene un nivel medio y sobre la dimensión comunitaria el 40,1% de los alumnos la consideran de nivel medio.

Mejía (2010), refiere que un aspecto que influye en la calidad educativa, es la infraestructura en la que se consideran aulas, laboratorios, patio, mobiliario y recursos didácticos que sean los adecuados. También, Alarcón (2013), sostiene que es importante para todos los que utilizan los servicios educativos directos o indirectamente que sean de calidad. Cortés (2014), sobre la calidad del servicio educativo y el nivel de los servicios universitarios, refiere que los estudiantes del programa se encuentran satisfechos (67.53%), conformes (26.84%) e insatisfechos (5.63%). La calidad del servicio educativo y la emoción del estudiante se relacionan de manera directa con el nivel de satisfacción estudiantil. Las emociones positivas fueron contento, motivadas y confiadas, las cuales se relacionaron con la organización académica, administrativa, actitud, comportamiento del docente y formación complementaria. Las emociones negativas fueron aburridas, insatisfechas y temerosas, las estuvieron en relación con las instalaciones físicas.

Tello (2015), en su estudio refiere que el servicio educativo estudiantil de 5 universidades estudiadas se encuentra en 3.53 (70.6%). La dimensión más valorada con 3.84 (76.8%) es la calidad del servicio educativo del docente por las buenas habilidades mostradas durante el proceso de enseñanza-aprendizaje y las dimensiones menos valoradas con 3.22 (64.4%) son la calidad del servicio educativo administrativo y la calidad educativa de la infraestructura física de las escuelas y la institucional.

Domínguez (2016) concluye que, la calidad del servicio en una organización es la habilidad que emplea un sistema para desarrollarse de manera fiable y sostenida en el tiempo, con un nivel de desempeño óptimo. También Piscoya (2012), sostiene que, la calidad se establece en examinar y satisfacer las necesidades de los estudiantes. En ese sentido, Vela (2014), refiere que el servicio educativo de calidad empieza a partir de tener una infraestructura conveniente para instalar aulas y talleres en un centro de educación técnica.

Luego de la revisión de algunas investigaciones similares al presente estudio, se consignan las **bases teóricas de la primera variable**, servicio educativo de calidad, mencionando algunas definiciones:

La calidad de servicios educativos es entendida como la expresión máxima de la educación que se forja en los escolares y pre escolares. Como señalan Alvarado y Carreño, (2007) y Gemmel y col. (2013) definen al servicio como una experiencia o un proceso para el que no existe punto marcado de transacción durante su entrega. De este mismo modo, Gronroos (2015) define un servicio como una actividad de naturaleza intangible. Asimismo, Shaw (2016) señala que, un servicio es una acción que efectúa cambios. De igual manera, Berry & Parasumaran (1991) define que un servicio es un desempeño que los clientes compran. Lovelock (1991) refiere que un servicio es un proceso o desempeño. Acerca del servicio, Lovelock & Wright (2015) manifiestan que es un acto o actuación que genera beneficios para los clientes al propiciar un cambio deseado en nombre del destinatario. También, Bojanic (2016) refiere que no puede evaluarse hasta después de que se haya consumido. Edvardsson y col. (2005) manifiesta que es una perspectiva del valor que se crea conjuntamente con los clientes.

Zeithaml y col. (2009) mencionan que los servicios son escrituras, procesos y actuaciones. Vargo & Lus (2015) define al servicio como la aplicación de competencias a través de escrituras, procesos y actuaciones en beneficio del destinatario. Schneider & White (2015) refiere que el servicio nace en base a la necesidad de las personas. Caldas (2016), define que un servicio de calidad es la interacción entre el cliente y el empleado con el objeto de satisfacer un deseo o una necesidad mediante un conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza. Del mismo modo, Huincho define al servicio educativo como una actividad social que ocurre con la conexión directa entre el cliente y representantes de la empresa de servicio. (Huincho, 2015). De igual manera, Teeroovengadum (2019) define servicio de calidad en cinco dimensiones, siendo calidad administrativa, calidad del entorno físico, calidad educativa básica, calidad de las instalaciones de apoyo y calidad transformadora.

Según Cantú, un servicio de calidad es la realización de un conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible realizándose mediante la interacción entre el cliente y el empleado con el objeto de satisfacer un deseo o una necesidad (Cantu, 2001). De igual modo, Matsimoto refiere que el servicio de calidad consiste en elaborar un bien o Servicio de manera correcta produciendo lo que el consumidor desea (Matsimoto, 2014). Asimismo, Zeithaml (1985) refiere que los servicios son actuaciones, más que objetos, y no pueden ser visto, sentido, probado o tocado. Son intangibles, inseparables de la producción y consumo. Akareem (2016) manifiesta que la calidad en la educación escolar se define

principalmente a través del producto del aprendizaje de los estudiantes.

De esta manera, CIBERTEC (2007), acerca de la calidad en el servicio educativo refiere que la infraestructura, la documentación, el personal y los materiales que permitan comunicarse y las personas que se emplean son la representación de la organización reflejando de esta manera lealtad, a fin de superar las expectativas del usuario.

En Las dimensiones de calidad del servicio en la presente investigación se han considerado las cinco dimensiones de la calidad que fueron adaptados de Zeithalm y Bitner (2003) citado en Veiga (2014, p. 60): Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y empatía

**a la primera dimensión: elementos tangibles**, es necesario mencionar que, 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 desarrolla un papel de gran importancia en la visita del usuario al interior de la institución, que con frecuencia utilizan las apariencias físicas para verificar la calidad del servicio. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), definen los elementos tangibles como la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Ardieta (2015) define como elementos tangibles a los espacios propicios para el aprendizaje del estudiante.

**La segunda dimensión: fiabilidad**, viene a ser la confianza que generada a los usuarios, alude a la destreza para ejecutar el servicio prometido. En otras palabras, trata sobre el cumplimiento de lo pactado, las entregas, el suministro del servicio, la resolución de problemas y el establecimiento de precios; tomando en cuenta algunas definiciones, la RAE (2001) refiere que la fiabilidad es una actitud que brinda confianza y seguridad de buen funcionamiento. Asimismo, Farfán (2007), refiere que la competitividad de una empresa radica en la confianza de recibir un producto hecho cuidadosamente y sin fallos, dicho proceso productivo debe darse desde el principio hasta la finalización de este.

**En cuanto a la tercera dimensión: capacidad de respuesta**, se mide la habilidad para ofrecer un servicio rápido a los clientes, resaltando las aptitudes del personal en la forma de atender a los usuarios, dando respuesta inmediata a sus requerimientos. Zeithman y Bitner, (2002), al respecto, refieren la disposición para apoyar a los usuarios con la rapidez de la prestación de un servicio y con pronta capacidad de respuesta. Asimismo, Llorenç (2006), define como capacidad a dar respuesta o cumplir con responsabilidad. También Avila (2001), refiere que la capacidad de respuesta es adaptarse con

responsabilidad.

**En la cuarta dimensión: seguridad**, se puede dar mediante el conocimiento de algún servicio prestado, también en la forma cortés al atender por parte de un empleado y la confianza que nos transmite. De igual manera, se tomará en cuenta las definiciones de algunos autores: Castillo (2005), define como seguridad a la ayuda que brinda el personal a los usuarios dando una atención oportuna. Asimismo, González (2016) afirma que la seguridad es el entendimiento de la prestación del servicio con cortesía, amabilidad del personal; así como, sus estrategias para brindar confianza al usuario. Ballón (2011) manifestó que la seguridad es una dimensión que está orientada a percibir de los clientes la comodidad que sienten mientras permanecen en las instalaciones del Instituto, por lo tanto, es importante el otorgar un trato amable, el respeto a privacidad, realizar gestiones y las explicaciones que se brinden acerca de los procedimientos análisis solicitados

**En cuanto a la quinta dimensión: empatía**, se 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 refiriéndose a la calidad que brinda la institución educativa a los clientes atendiendo sus necesidades específicas con un calor humano a todos los clientes. Asimismo, Zeithman y Bitner (2002) define a la empatía como el nivel de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus usuarios. Además, Mead y Piaget, citados por Zeithaml et al. (2009) la asocian con la habilidad cognitiva del ser humano de tomar la perspectiva del otro.

Acerca de la **segunda variable: Aprendizaje por competencias** es necesario señalar algunas definiciones: Para Bruner, el aprendizaje se concreta por descubrimiento, teniendo en cuenta que el estudiante desarrolla nuevos conocimientos a partir del ensayo y el error, experimentos que realiza y de las situaciones que se le presentan. (Canales, 2008). Asimismo, el aprendizaje debe ser significativo, como defiende Ausubel, pues se debe relacionar los saberes previos que tiene el alumno con los conocimientos nuevos. Esto es un importante punto de partida para el desarrollo de competencias, puesto que los conocimientos no pueden partir de cero, aunque sean nuevos, siempre habrá un punto de conexión que permitirá la introducción del nuevo conocimiento. (Canales, 2008).

El Socio-constructivismo (inspirado en las ideas de Vigotsky) sostiene que los aprendizajes son un proceso de construcción de nuevos conocimientos que se originan desde los saberes previos y son inseparables del contexto en el que se desenvuelven. Así también, toma en cuenta el Constructivismo de Piaget, donde pone énfasis en el desarrollo

del autoaprendizaje y en la construcción del conocimiento a partir de la interacción entre personas. (Canales, 2008). Otra teoría es de Keefe, (1988) donde explica que las formas de los aprendizajes son las características físicas y de conocimiento que apoyan como guías relativamente permanentes, de cómo los alumnos comprenden, interaccionan y argumentan frente a sus ambientes de aprendizaje. (Canales, 2008).

Acerca del aprendizaje por competencias Canales (2008), lo define como una forma de aprender construyendo una representación mental del objeto. Sin embargo, Alles define al aprendizaje por competencia como una acción orientada a reconocer, explicar, analizar y resolver problemas del entorno, relacionando el saber ser, el saber hacer y el saber conocer. (Alles, 2008). En ese sentido, Zabala (2008) asegura que el aprendizaje por competencia es aquello que identifica lo necesario para que la persona solucione problemas. Por tanto, la competencia tiene por finalidad la intervención eficaz en las situaciones reales que presenta la existencia, donde se pondrán a prueba factores como los actitudinales, procedimentales y conceptuales. Agrega Tobón (2008) que el aprendizaje por competencias son procedimientos complicados donde los estudiantes proceden de forma creativa ante problemas de su vida diaria, con la finalidad de darles solución; para lo cual integra el saber ser, el saber conocer y el saber hacer.

Sabelino (2008) define al aprendizaje por competencia como el crecimiento de las competencias específicas resaltando las potencialidades: cognitivas, motoras, destrezas, afectivas, contribuyendo a fomentar el desarrollo del ser humano con una cultura de valores éticos, morales (respeto, responsabilidad, trabajo en equipo). De acuerdo con este autor, el crecimiento de las habilidades, hábitos, actitudes y valores y el aprendizaje, tiene que ver con el aprender a conocer, lo cual permite el entendimiento para inferir la realidad, viviendo de manera digna, en relación con otros seres y valorar el conocimiento y la investigación; tiene relación con el aprender a ser, el desenvolver habilidades, destrezas, hábitos, actitudes y valores. Se operativiza el aprendizaje por competencia estableciendo la práctica de capacidades como la comprensión y aplicación de tecnología, desarrollando la competencia de la aplicación de las tecnologías mejorando la calidad de vida, proporcionando mayor valor al producto, al emprendimiento, a la gestión empresarial y a la formación laboral que se logra desarrollar con la adquisición de la complementación de los aprendizajes. (Minedu, 2008).

Por otro lado, es necesario mencionar la formación que determina las bases de las competencias laborales que tiene vínculo con las condiciones de la realidad educativa,

siendo alguno de los representantes más significativos en este campo Piaget, Vygotsky y Ausubel. (Minedu, 2008). Tal como lo afirma Vygotsky, el aprendizaje no se realiza fuera de la zona de desarrollo próximo, ya que no puede estar al margen de las relaciones sociales. (Minedu, 2008).

A nivel de los CETPROS el aprendizaje se da por competencia específica y por competencia complementaria. El primero, incrementa potencialidades cognitivas (como el análisis, la inferencia, la organización, etc.), motoras (desarrollo de habilidades y destrezas), afectivas (actitudes), morales (valores). (Minedu, 2008). El aprendizaje se operativiza mediante la ejecución de capacidades como la gestión de procesos que implica investigar e identificar necesidades del mercado y oportunidades de trabajo, planificación, organización y realización de procedimientos de producción controlando la calidad y comercializando la producción. Y, de modo paralelo al aplicar valores y actitudes durante el proceso productivo el alumno expresa sus actitudes. Del mismo modo, la interacción de los estudiantes desarrolla el trabajo en equipo, la cooperación y la democracia. (Minedu, 2008). El segundo, desarrolla capacidades que contribuyen con la formación específica, al proporcionar conocimientos científicos tecnológicos, al desarrollar capacidades emprendedoras y empresariales buscando que los egresados cumplan la mayor cantidad de condiciones para obtener puestos de trabajo ofertados en el mercado. (Minedu, 2008).

El aprendizaje por competencia complementaria tiene que ver con las capacidades de comprensión y aplicación de tecnología a fin de mejorar la calidad y proporcionar el valor agregado al producto, el emprendimiento, gestión empresarial y formación y orientación laboral. (Minedu, 2008). Es importante saber que, los aprendizajes específicos y los complementarios contribuyen con desarrollar los aprendizajes requeridos para el desempeño profesional.

Así también, es necesario señalar que el aprendizaje en la educación técnica consiste en la adquisición de competencias laborales, capacidades empresariales y valores, y su fin es atender a personas que deseen insertarse en el campo laboral o que generen su propio empleo. (MINEDU, 2004). El aprendizaje en los CETPROS se basa en el enfoque por competencias laborales, por tanto, busca desarrollar capacidades productivas en los estudiantes con la finalidad de formarlos en la producción de bienes o en la prestación de servicios sobre la base de valores que les permitan acceder a un puesto de trabajo y mantenerse en este. (MINEDU, 2019). Delors (1994) Define al aprendizaje mediante cuatro pilares las cuales han sido tomadas como dimensiones para medir el aprendizaje,

siendo estos; aprender a conocer, aprender a ser, aprender a aprender, aprender hacer.

En cuanto a **la primera dimensión: Aprender a conocer**, este tipo de aprendizaje, consiste en desarrollar habilidades, destrezas, hábitos, actitudes y valores que nos permitan adquirir herramientas de la comprensión como medio para entender el mundo que nos rodea, vivir con dignidad, comunicarnos con los demás y valorar las bondades del conocimiento y la investigación. es netamente la adquisición de conocimientos clasificados y codificados que al dominio de los instrumentos mismos del saber, puede considerarse a la vez medio y finalidad de la vida humana. En cuanto a medio, consiste para cada persona en aprender a comprender el mundo que la rodea, al menos suficientemente para vivir con dignidad, desarrollar sus capacidades profesionales y comunicarse con los demás.

**La segunda dimensión: Aprender a ser**, consiste en desarrollar la integridad física, intelectual, social, afectiva y ética de la persona en su calidad de estudiante, de trabajador, de miembro de familia, de ciudadano o de adulto. es para que florezca mejor la propia personalidad y se esté en condiciones de obrar con creciente capacidad de autonomía, de juicio y de responsabilidad personal.

**La tercera dimensión: Aprender a aprender**, consiste en desarrollar habilidades, destrezas, hábitos, actitudes y valores que nos permitan adquirir o crear métodos, procedimientos y técnicas de estudio y de aprendizaje para seleccionar y procesar información eficientemente, comprender la estructura y el significado del conocimiento, a fin de que lo podamos discutir, negociar y aplicar. El aprender a aprender constituye una herramienta que permite a las personas seguir aprendiendo toda la vida en ir desarrollando la comprensión del otro y la percepción de las formas de interdependencia, realizar proyectos comunes y prepararse para tratar los conflictos, respetando los valores de pluralismo, comprensión mutua y paz. Liset Santoyo (2002) define el aprendizaje El aprendizaje significativo como “aprende a aprender que es aquel proceso mediante el cual, el individuo realiza una meta cognición, a partir de sus conocimientos previos y de los adquiridos recientemente logra una integración y aprende mejor.

En cuanto a **la cuarta dimensión: Aprender a hacer**, este aprendizaje consiste en desarrollar la capacidad de innovar, crear estrategias, medio y herramientas que nos permitan combinar los conocimientos teóricos y prácticos con el comportamiento sociocultural, desarrollar la aptitud para trabajar en equipo, la capacidad de iniciativa y de asumir riesgos. adquirir no sólo una calificación profesional, más generalmente una competencia que capacite al individuo para hacer frente a gran número de situaciones a

trabajar en equipo. Pero, también, aprender a hacer en el marco de las distintas experiencias sociales o de trabajo que se ofrecen a los jóvenes y adolescentes bien espontáneamente a causa del contexto social o nacional, bien formalmente gracias al desarrollo de la enseñanza por alternancia.

Por otro lado, la investigación se justifica legalmente ya que encuentra respaldo en la Constitución Política del Perú, Ley General de Educación 28044, Ley de docente N° 24029, Ley de la Carrera Pública Magisterial N° 29062, Decreto Supremo DS N° 022-04-Reglamento de la educación Técnica Productivo, R.D. N° 588 – 2006-ED Diseño curricular de educación Técnico productivo (CETPRO) Ciclo Básico, R.D. N° 920 – 2008 –ED. Diseño curricular de educación técnico productivo (CETPRO) Ciclo Medio, RD N° 0130-2009-ED (27/01/2009). Nuevos módulos de la educación técnico productivo del ciclo Básico, RD N° 0201-2009-ED (02/02/2009) Nuevos módulos de la educación técnico productivo del Medio y en RVM N° 085-03-ED (08-05-2003).

Justificación pedagógica, porque ejercen participación los agentes educativos: los alumnos, sus padres, los docentes, y la comunidad, ya que este tipo de educación busca la adquisición habilidades laborales empresariales en el marco del desarrollo sostenible, que promueva el sector productivo, haciendo uso de tecnología adecuada y el desarrollo de la nación, especialmente en el entorno en el que se desenvuelva.

Se justifica también de manera sociológica, ya que fomenta las buenas relaciones sociales entre la comunidad y la institución educativa, que surgiría como consecuencia de desarrollar una comunicación asertiva e imprescindible para una buena relación.

Se justifica tecnológicamente, porque verifica la calidad de desempeño de los estudiantes. Además, esta investigación es pertinente, pues es fuente de información para otras instituciones educativas.

También se respalda metodológicamente, ya que al determinar la relación que existe entre el servicio de calidad educativo y el aprendizaje se han utilizado métodos, procesos, técnicas e instrumentos que, con validez y confiabilidad, valorados por el juicio de expertos, permitiendo obtener resultados exactos, pudiendo ser empleados para otros trabajos de investigación.

¿El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre el servicio de calidad y el aprendizaje por competencias de los estudiantes de la Ugel 01-Villa el Salvador-Lima-2019? **y como objetivos específicos:** determinar cuál es la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles con el

aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la ugel 01, distrito de Villa el Salvador-Lima-2019; **como el primer objetivo específico. Como segundo:** determinar cuál es la relación que existe entre la dimensión fiabilidad con el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la ugel 01, distrito de Villa el Salvador-Lima-2019. **Como tercera:** determinar cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta con el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la ugel 01, distrito de Villa el Salvador-Lima-2019. **Como cuarta:** determinar cuál es la relación que existe entre la seguridad con el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la ugel 01, distrito de Villa el Salvador-Lima-2019. Y, el quinto: determinar cuál es la relación que existe entre la empatía con el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la Ugel 01, distrito de Villa el Salvador-Lima-2019.

Así también, se planteó como **hipótesis general** que, existe relación directa y significativa entre el servicio educativo de calidad y el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la UGEL 01, distrito de Villa el Salvador, Lima, 2019 y como **hipótesis específicas:** existe relación directa y significativa entre la dimensión elementos tangibles con el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la ugel 01, distrito de Villa el Salvador-Lima-2019; **como la primera hipótesis específica. Como segunda:** existe relación directa y significativa entre la dimensión fiabilidad con el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la ugel 01, distrito de Villa el Salvador-Lima-2019. **Como tercera:** existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta con el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la ugel 01, distrito de Villa el Salvador-Lima-2019. **Como cuarta:** existe relación directa y significativa entre la seguridad con el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la ugel 01, distrito de Villa el Salvador-Lima-2019. **Y, la quinta:** existe relación directa y significativa entre la empatía con el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la Ugel 01, distrito de Villa el Salvador-Lima-2019.

## II.Método

### 2.1Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1. Enfoque

La investigación fue el cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestaron que se recolecta puntuaciones de los cuestionarios, luego realizar la codificación numérica y proceder a los procesamientos de datos tanto descriptivos como inferenciales.

#### 2.1.2. Método

En la investigación se empleó el método hipotético deductivo, en la que Bernal (2010) consideró que el inicio en una investigación es la observación, para describir la realidad problemática y plantear las hipótesis, emplear un estadístico de prueba y contrastar las hipótesis, de acuerdo a los resultados se toman las decisiones ya que la hipótesis sometida es la hipótesis nula, se establecen las conclusiones las cuales son generalizadas a la población donde se realizó la investigación.

#### 2.1.3. Tipo

El tipo de investigación es básico descriptiva, al respecto Sierra (2008) estableció que en una investigación básica mejoran el conocimiento científico y servirá de cimiento para otras investigaciones.

Es descriptiva porque describe los niveles de cada variable que interviene en una en una investigación, asimismo fue correlacional porque determinó el coeficiente de correlación entre las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

#### 2.1.4. Diseño

El diseño de investigación fue no experimental ya que no se actuó sobre ninguna de las dos variables, es decir se tomaron los instrumentos de medición una sola vez a cada sujeto de la muestra por lo que fue transversal (Hernández *et al.*, 2014, p. 152).

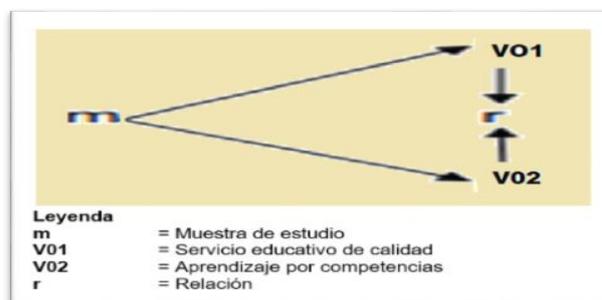


Figura 1. Diagrama del diseño correlacional

## **2.2 Variable y operacionalización**

### **2.2.1 Servicio Educativo de Calidad**

#### **Variable: Servicio Educativo de Calidad**

El servicio educativo de calidad, para Cantú, es un conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente (estudiante) y el empleado (docente) con el objeto de satisfacer un deseo o una necesidad de obtener un servicio óptimo en educación para el desarrollo positivo de la humanidad.

#### **Definición operacional**

Cuestionario tipo Likert medida en cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con 21 ítems.

### **2.2.2 Aprendizaje por competencias**

#### **Variable: Aprendizaje por Competencias**

Proceso de aprender, es decir, construir una representación mental del objeto o contenido mediante un verdadero proceso de elaboración, donde se seleccionan y organizan informaciones estableciendo relaciones entre ellas se está tomando como dimensión Aprende a conocer, Aprender a ser, aprender a aprender y aprender a aprender a hacer. Sin embargo, para fines de esta investigación, estas se han traducido en condiciones intelectuales, cualidades productivas y aptitudes. (Canales, 2008).

#### **Definición operacional**

Para determinar el aprendizaje por competencias se midió mediante un registro de evaluación con cuatro dimensiones: aprender a conocer, aprender a ser, aprender a aprender, aprender a hacer.

### 2.2.3 Operacionalización de las variables

Tabla 1

*Matriz de opercionalización de servicio de calidad*

Dimensiones	Indicadores	Nº ítems	Esc y valores	Niveles y rango
	Presentación de la I.E			
Elementos tangibles	Presentación del personal.	1 – 4		4-7= malo
	Presentación de los talleres			8-10= regular
Presentación de equipos y mobiliarios	12-13= bueno			
	14-16= excelente			
Fiabilidad	Cumplimiento del docente con sus actividades académicas	5 – 9		5-10= malo 11-15= regular 16-20= bueno 21-25= excelente
			Escala ordinal	
Capacidad de respuesta	El docente escucha y atiende a sus estudiante	10 – 12	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	3-6= malo
				7-9= regular 10-12= bueno 13-15= excelente
Seguridad	El docente genera confianza en el dominio de sus conocimientos	13 – 16		4-8= malo
	El docente tiene buen trato con sus estudiantes			9-12= regular 13-16= bueno 17-20= excelente
Empatía	El docente atiende a sus alumnos en forma personalizada	17 – 21		5-10= malo
	El docente adecua su programación a las necesidades de sus estudiantes			11-15= regular 16-20= bueno 21-25= excelente

*Fuente: elaboración propia*

Tabla 2

*Matriz de operacionalización de aprendizaje por competencias*

Dimensiones	Indicadores	Escala y valores	Niveles y rango
Aprender a conocer	Reconoce los equipos y maquinaria	Escalar	0-11= en inicio
	Identifica los insumos a utilizar		12-14= en proceso
	Identifica por su nombre a la maquinaria		15-17=logrado
	Identifica por su nombre a los Equipos		18-20=logro destacado
Aprender a ser	Identifica los insumos de acuerdo al proyecto	Escalar	0-11= en inicio
	Muestra iniciativa en el trabajo		12-14= en proceso
	Identifica los insumos a utilizar		15-17=logrado
	Es creativo en el desarrollo de su trabajo		18-20=logro destacado
Aprender a aprender	Practica las normas de higiene	Escalar	0-11= en inicio
	comporta de acuerdo a las normas de convivencia		12-14= en proceso
	Realiza planos base		15-17=logrado
	Desarrolla diseños		18-20=logro destacado
Aprender a hacer	Desarrolla patrones	Escalar	0-11= en inicio
	Crea su plan de negocio		12-14= en proceso
	Realiza su estrategia de Marketing		15-17=logrado
	Opera la maquinaria		18-20=logro destacado
Aprender a hacer	Habilita los insumos	Escalar	0-11= en inicio
	Opera los equipos con facilidad		12-14= en proceso
	Realiza su prototipo de proyecto		15-17=logrado
	Produce en serie		18-20=logro destacado

*Fuente: Elaboracion propia*

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### 2.3.1 Población

Hernández (2010) refiere que la población está conformada por un conjunto de elementos en común que cumplen una serie de especificaciones, Para el estudio se ha tomado una población censal, a partir de dos centros técnicos productivos de la ugel 01-distrito de villa

el salvador: 90 estudiantes en el CETPRO Javier Pérez de Cuellar y 110 estudiantes en PROMAE, siendo un total de 200 estudiantes

### **2.3.2 Muestra**

Valderrama (2013) consideró que la muestra es una parte representativa de una población la cual tiene los mismos atributos de la población, siendo la muestra de la investigación de 200 estudiantes de los CETPROS de la UGEL 01 del distrito de Villa el Salvador.

### **2.3.3. Muestreo**

Se aplicó el muestreo no probabilístico, ya que se ha tomado como muestra los estudiantes de los CETPROS de Villa el Salvador, por estar ambos centros en lugares estratégicos que facilitaron realizar la investigación de servicio educativo de calidad y el aprendizaje por competencias en los estudiantes

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

Para la recolección de los datos se empleó la técnica de la encuesta con su respectivo instrumento el cuestionario.

### **2.4.1 La encuesta.**

Bernal (2010), consideró que es la técnica de mayor uso en las investigaciones cuantitativas, a pesar del sesgo que se generan al aplicar a los sujetos de la muestra, para la elaboración de la encuesta se tiene en cuenta cual fue el objetivo de la investigación, es decir se tiene en cuenta como fue operacional izado la variable para que se elaboren las preguntas en el cuestionario.

### **2.4.2 El cuestionario.**

Arias (2012) indicó que dicho instrumento se ejecuta en una hoja de papel donde están contenidas las preguntas las cuales son auto administradas por los sujetos seleccionados de la muestra de estudio, asimismo Arias detalla que el investigador no interviene sobre el sujeto.

## La validez

Se obtuvo a partir del juicio de expertos, lo cual significa que los instrumentos fueron expuestos a expertos en el tema a fin de que valoren pertinencia, claridad y precisión en los contenidos expuestos en cada ítem de los cuestionarios.

Tabla 3

*Juicio de expertos de la variable servicio educativo de calidad*

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos	Dictamen
1	Doctor	José Luis Rojas Díaz	Hay suficiencia y es aplicable
2	Doctor	Gregorio Damas Vila	Hay suficiencia y es aplicable
3	Doctor	Jenny Oliva Avalos	Hay suficiencia y es aplicable

Fuente: Elaboración propia

## Confiabilidad:

Se realizó la prueba piloto con 25 encuestados estudiantes de los CETPROS de la ugel 01, , en la cual se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach ya que el cuestionario fue medido en escala ordinal. Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren acerca de la validez del instrumento, que es el grado en el que la variable es correctamente medida, cuando el instrumento mide lo que realmente debe medir. Asimismo, produce resultados adecuados y coherentes con lo que se quiere investigar, en la medida que el Alfa de Cronbach arroje un resultado por arriba de 0.75, esto quiere decir que el instrumento es confiable.

Tabla 4

*Fiabilidad de la variable servicio educativo de calidad*

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Servicio educativo de calidad	.897	25

Fuente: elaboración propia

## 2.5. Procedimiento

A partir de los resultados de la prueba piloto, la información obtenida fue procesada de la siguiente manera:

El coeficiente Alfa de Cronbach que mide la consistencia interna al interior de los instrumentos.

Para que los estudiantes respondan las encuestas se empleó un tiempo de 25 minutos. Los resultados fueron registrados en el SPSS, donde se efectuó la prueba de hipótesis (coeficiente de correlación Rhode Spearman) debido a que las variables son ordinales, haciendo uso del valor “r” establece qué grado de correlación existe entre las variables.

## **2.6 Método de análisis de datos**

Los resultados obtenidos a partir de las encuestas aplicadas a los sujetos de estudio y de los registros de notas proporcionados por los docentes de las instituciones de donde proceden fueron procesados en el SPSS v.25 de donde se extrajeron tablas y figuras. (ver anexo 5)

## **2.7. Aspectos éticos**

La presente investigación se ha llevado a cabo con la aprobación tanto de la dirección del CETPRO Javier Pérez de Cuellar y PROMAE del distrito de Villa el Salvador, como de sus respectivos docentes y estudiantes, la información obtenida se ha trabajado con absoluta reserva y será usada exclusivamente para fines académicos.

### III. Resultados

#### 3.1. Resultados descriptivos

##### 3.1.1. Servicio educativo de calidad

Tabla 5

*Distribución de frecuencias para medir las variable de servicio educativo de calidad*

Niveles		Fi	%
Válido	Mala	43	21,5
	Regular	87	43,5
	Buena	42	21,0
	Excelente	28	14,0
	Total	200	100

Fuente: datos de la investigación

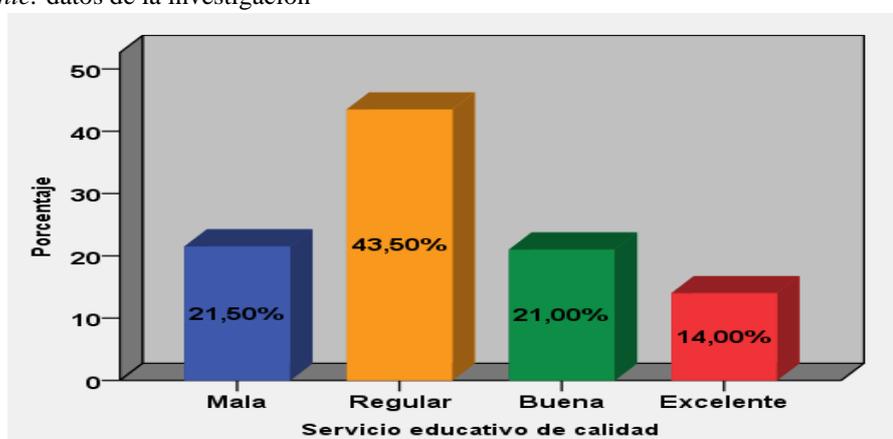


Figura 2. Niveles de los datos porcentuales del servicio educativo de calidad en los CETPROS de la UGEL 01 Villa el Salvador.

En la tabla 5 figura 2, se presenta la distribución descriptiva de la variable Servicio educativo de calidad, obteniéndose los resultados de los 200 encuestados; siendo que 43 encuestados (21.60%) indica que el servicio es malo, 87 encuestados (43,60%), manifiesta que el servicio es regular, 42 encuestados (21 %) indica que el servicio es bueno y 28 de los encuestados (14% ) manifiestan que es excelente.

##### 3.1.2. Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía

Tabla 6

*Distribución de frecuencias para mediar las dimensiones de servicio educativo de calidad,*

Nivel	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<b>Malo</b>	70	35.0	39	19.5	27	13.5	45	22.5	24	12.0
<b>Regular</b>	95	47.5	63	31.5	42	21.0	75	37.5	52	26.0
<b>Bueno</b>	30	15.0	51	25.5	80	40.0	62	31.0	91	45.5
<b>Excelente</b>	5	2.5	47	23.5	51	25.5	18	9.0	33	16.5

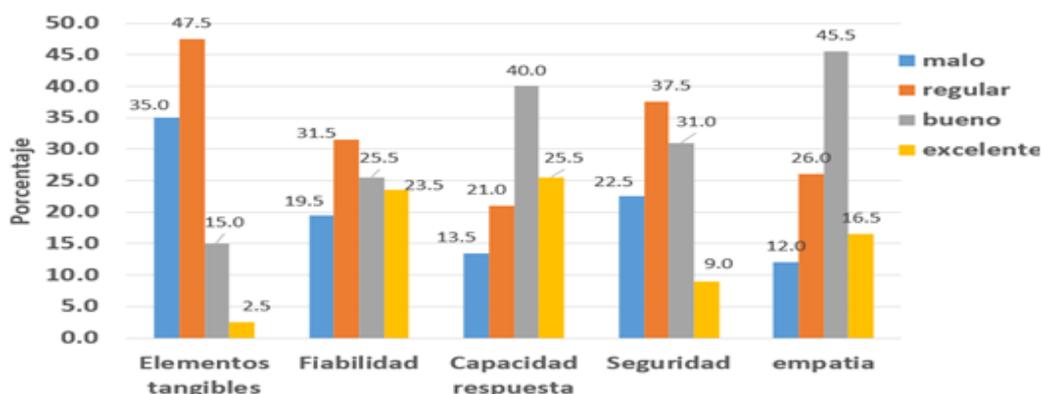


Figura 3. Gráfica de los datos porcentuales de opinión para medir la dimensión de la variable Servicio educativo de calidad

En la tabla 6 figura 2, los resultados descriptivos de las dimensiones de la variable Servicio educativo de calidad siendo: elementos tangibles el 47.5 % (95) regular, el 35% (70) malo, 15% (30) bueno, el 2.5 (5) excelente, fiabilidad el 31.5 % (63) regular, el 25.5% (51) bueno, 23.5% (47) excelente, el 19.5 (39) malo, capacidad de respuesta, el 40 % (80) regular, el 25.5% (51) excelente, 21% (42) regular, el 13.5 (37) malo, seguridad el 37% (75) regular, el 31% (62) bueno, el 22.5% (45) malo, el 9% (18) excelente, empatía el 45.5% (91) bueno, el 26% bueno, el 16.5% (33) excelente, 12% (24) malo

### 3.1.3. Aprendizaje por competencia

Tabla 7

Distribución de los datos de opinión para medir la variable de Aprendizaje por Competencia

	Nivel	Fi	%
Válido	Inicio	37	18,5
	Proceso	36	18,0
	Logrado	95	47,5
	Logro destacado	32	16,0
	Total	200	100

Fuente: De datos de la investigación

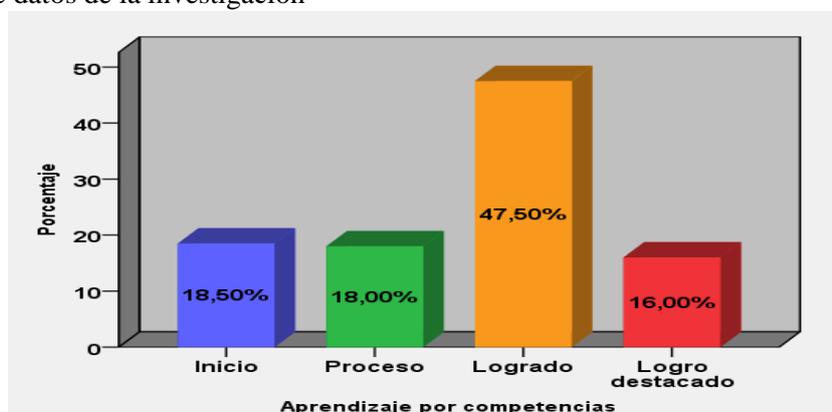


Figura 4 Datos porcentuales de opinión para medir la variable Aprendizaje por competencias

En la tabla 7 figura 4, se presentan los resultados descriptivos de la variable Aprendizaje por Competencias donde, el 18.50%(37) inicio, el 18,00% (36) proceso, el 47.50% (95) logrado y el 16.00% (32) logro destacado.

### 3.1.4 Aprender a conocer, Aprender a ser, Aprender a aprender, Aprender a hacer

Tabla 8

*Distribución de frecuencias para mediar las dimensiones de aprendizaje por competencia Aprender a conocer, Aprender a ser, Aprender a aprender, Aprender a hacer*

	Aprender a conocer		Aprender a ser		Aprender a aprender		Aprender a hacer	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<b>Inicio</b>	45	22.5	45	22.5	48	24.0	26	13.0
<b>Proceso</b>	38	19.0	38	19.0	68	34.0	38	19.0
<b>Logrado</b>	89	44.5	89	44.5	62	31.0	102	51.0
<b>Logro destac</b>	28	14.0	28	14.0	22	11.0	34	17.0

Fuente: De datos de la investigación

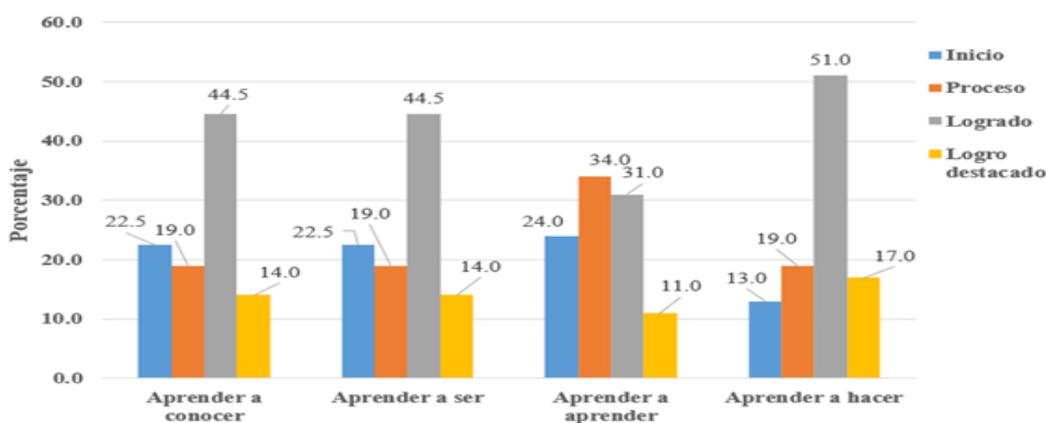


Figura 5. Datos porcentuales de opinión para medir la variable Aprendizaje por competencias

En la tabla 8 y figura 5, los resultados descriptivos de las dimensiones de la variable aprendizaje por competencias siendo: aprender a conocer que el 44.5 % (89) logrado, el 22.5% (45) inicio, el 19%(38) proceso y el 14%(28), logro destacado, aprender a ser, el 44.5 % (89) logrado, el 22.5% (45) inicio, el 19%(38) proceso y el 14%(28) logro destacado, aprender a aprender, el 34%(68) proceso, el 31%(62) logrado, el 24%(48) inicio y el 11%(22) logro destacado, aprender hacer, el 51%(102) logrado, el 19%(38) proceso, el 17%(34) logro destacado y el 13%(34) inicio.

## 3.2 Estadística inferencial

### 3.2.1 Contrastación de hipótesis

Con la estadística inferencial se realizó la prueba de hipótesis para determinar el nivel de correlación de Spearman.

### 3.2.2. Contrastación para hipótesis general

**H<sub>0</sub>.** No existe relación entre el servicio educativo de calidad y el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los Centros Técnicos Productivos de la UGEL 01, distrito de Villa el Salvador, Lima, 2019.

**H<sub>1</sub>.** Existe relación entre el servicio educativo de calidad y el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los Centros Técnicos Productivos de la UGEL N° 01, distrito de Villa el Salvador, Lima, 2019.

Tabla 9

*Correlación y significación entre el servicio educativo de calidad y aprendizaje competencias*

			Servicio educativo de calidad	Aprendizaje por competencias
Rho de Spearman	Servicio educativo de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,820**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Aprendizaje por competencias	Coefficiente de correlación	,820**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

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

En la tabla 9, nos muestran los resultados para contrastar la hipótesis general, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.820, lo cual significa que existe una fuerte correlación significativa positiva al nivel 0,01 (bilateral), asimismo el  $p < 0,5$  es equivalente 0,000 siendo el margen de error dentro de los valores confiables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna.

### 3.2.2. Contrastación para hipótesis específica

Tabla 10

Correlación y significación entre las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con el aprendizaje por competencias

Servicio educativo de calidad		Aprendizaje por competencias	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,453**	1,000				
	Sig. (bilateral)		.				
	N	200	200				
Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,511**	,505**	1,000			
	Sig. (bilateral)	,000	,000	.			
	N	200	200	200			
Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,089	,220**	,005	1,000		
	Sig. (bilateral)	,210	,002	,948	.		
	N	200	200	200	200		
Seguridad	Coefficiente de correlación	,968**	,421**	,525**	,066	1,000	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,354	.	
	N	200	200	200	200	200	
Empatía	Coefficiente de correlación	,614**	,520**	,669**	,248**	,431**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.
	N	200	200	200	200	200	200

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

#### Hipótesis específica 1

**H<sub>0</sub>**. No existe relación directa y significativa entre los elementos tangibles y el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los Centros Técnicos Productivos de la UGEL 01, distrito de Villa el Salvador, Lima, 2019.

**H<sub>1</sub>**. Existe relación directa y significativa entre las elementos tangibles y empatía con el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los Centros Técnicos Productivos de la UGEL 01, distrito de Villa el Salvador, Lima, 2019.

Como se visualiza en la tabla 10, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman

entre los elementos tangibles y el aprendizaje por competencias resultando un nivel de correlación de 0,453; interpretándose que existe una moderada correlación positiva significativa al nivel 0,01 (bilateral), además el  $p < 0,5$  es equivalente 0,000 siendo el margen de error dentro de los valores confiables. Por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  y se admite la hipótesis alternativa.

### **Hipótesis específica 2**

**H<sub>0</sub>.** No existe relación directa y significativa entre la fiabilidad y el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los Centros Técnicos Productivos de la UGEL 01, distrito de Villa el Salvador, Lima, 2019.

**H<sub>1</sub>.** Existe relación directa y significativa entre la fiabilidad y el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los Centros Técnicos Productivos de la UGEL 01, distrito de Villa el Salvador, Lima, 2019.

Como se visualiza en la tabla 10, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de entre la fiabilidad y el aprendizaje por competencias resultando un nivel de: 0,511; interpretándose que existe una fuerte correlación positiva significativa al nivel 0,01 (bilateral), además el  $p < 0,5$  es equivalente 0,000 siendo el margen de error dentro de los valores confiables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa.

### **Hipótesis específica 3**

**H<sub>0</sub>.** No existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los Centros Técnicos Productivos de la UGEL 01, distrito de Villa el Salvador, Lima, 2019.

**H<sub>1</sub>.** Existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los Centros Técnicos Productivos de la UGEL 01, distrito de Villa el Salvador, Lima, 2019.

Como se visualiza en la tabla 10, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de entre la Capacidad de respuesta y el aprendizaje por competencias resultando un nivel de: 0,089; interpretándose que existe una débil correlación positiva significativa al nivel 0,01 (bilateral), además el  $p > 0,5$  es equivalente 0,000 siendo el margen de error mayor de lo permitido de los valores confiables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa.

#### **Hipótesis específica 4**

**Ho.** No existe relación directa y significativa entre la seguridad y el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los Centros Técnicos Productivos de la UGEL 01, distrito de Villa el Salvador, Lima, 2019.

**H1.** Existe relación directa y significativa entre la seguridad y el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los Centros Técnicos Productivos de la UGEL 01, distrito de Villa el Salvador, Lima, 2019.

Como se visualiza en la tabla 10, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la seguridad y el aprendizaje por competencias resultando un nivel de: 0,968; interpretándose que existe una fuerte correlación positiva, significativa al nivel 0,01 (bilateral), además el  $p < 0,5$  es equivalente 0,000 siendo el margen de error dentro de los valores confiables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa.

#### **Hipótesis específica 5**

**Ho.** No existe relación directa y significativa entre la empatía y el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los Centros Técnicos Productivos de la UGEL 01, distrito de Villa el Salvador, Lima, 2019.

**H1.** Existe relación directa y significativa entre la empatía y el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los Centros Técnicos Productivos de la UGEL 01, distrito de Villa el Salvador, Lima, 2019

Como se visualiza en la tabla 10, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la seguridad y el aprendizaje por competencias resultando un nivel de: 0,614; interpretándose que existe una fuerte correlación positiva, significativa al nivel 0,01 (bilateral), además el  $p < 0,5$  es equivalente 0,000 siendo el margen de error dentro de los valores permitidos. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa.

## Discusión

En referencia a las variables de la presente investigación servicio educativo de calidad y el aprendizaje por competencias, se analizó la relación entre ambas variables observando lo siguiente: se obtuvo un índice de correlación  $r = 0,820$ , interpretándose que existe una fuerte correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral), además el  $p < 0,5$  es equivalente 0,000 siendo el margen de error dentro de los valores confiables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna con un nivel altamente significativo.

Al respecto, Gento (1996), afirma que cuando una institución educativa cumple con un servicio de calidad la consecuencia es que los estudiantes logran aprendizajes fácilmente. Asimismo, Eliot (2017) complementa diciendo que los estudiantes progresan en sus aprendizajes debido a las condiciones del servicio que brinda la institución educativa.

Además, más de un estudioso en el tema ha manifestado la importancia que tiene la calidad en los resultados académicos, por ejemplo, tanto Akareem (2016) como la Unesco (2005) manifiestan también que la calidad en la educación se manifiesta a través de los resultados de aprendizaje de los estudiantes. De igual forma, Al Brecht (2005) sostiene que el servicio de calidad educativo, permitirá a la persona desarrollarse en todo aspecto de su vida.

En cuanto a **la primera hipótesis específica** se mide el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la dimensión Elementos tangibles con Aprendizaje por competencias cuyo valor arrojado fue 0,453; interpretándose que existe una moderada correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral), además el  $p < 0,5$  es equivalente 0,000 siendo el margen de error dentro de los valores confiables.

Al respecto, la investigación realizada por Zeithaml, Parasuraman y Berry consideran con las dimensiones en estudio, que los elementos tangibles se relacionan con la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Asimismo, Ardietal (2015) define como elementos tangibles a los espacios propicios para el aprendizaje del estudiante.

Cabe señalar que los elementos tangibles desarrollan un rol importante en la visita del cliente a los interiores de la empresa o institución, son frecuentemente empleados en las representaciones físicas o imágenes para evaluar la calidad de un servicio; se mide la apariencia física del servicio de las instalaciones y la infraestructura, así como de los equipos, los materiales e insumos y de la persona.

**Para la segunda hipótesis específica** donde se mide el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la dimensión fiabilidad con Aprendizaje por competencias el valor arrojado fue 0,511; interpretándose que existe una fuerte correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral), además el  $p < 0,5$  es equivalente 0,000 siendo el margen de error dentro de los valores confiables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa o estadística, donde la fiabilidad alude a la habilidad para efectuar el servicio prometido fiable y cuidadosamente. En otras palabras, trata sobre el cumplimiento de las promesas, entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios. (Zeithman y Bitner, 2002). Cabe señalar que la RAE (2001) define a la fiabilidad como cualidad de fiable, brindando seguridad y buenos resultados asegurando probabilidad del buen funcionamiento.

**Para la tercera hipótesis específica** donde se mide el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la dimensión Capacidad de respuesta con Aprendizaje por competencias donde valor arrojado fue 0,089; interpretándose que existe una debil correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral), además el  $p < 0,5$  es equivalente 0,000 siendo el margen de error dentro de los valores confiables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa o estadística.

Zeithman y Bitner (2002) refiere a la disposición para ayudar a los usuarios para prestarles un servicio rápido y adecuado como capacidad de respuesta. Asimismo, Llorenç (2006), define como capacidad de dar respuesta o cumplir con responsabilidad y junto a Zeithman y Bitner (2002), convienen en afirmar que es la disposición para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con rapidez.

En esta dimensión se mide la disposición o capacidad de respuesta, de ayuda a los usuarios para ofrecer un servicio rápido y adecuado. Resalta la aptitud del personal para la atención y las respuestas a las solicitudes, preguntas, quejas y problemas del cliente, en un determinado tiempo de espera y asistencia, las respuestas a sus preguntas o la atención a los problemas.

**Para la cuarta hipótesis específica** donde se mide el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la dimensión Seguridad con Aprendizaje por competencias el valor arrojado fue 0,968; interpretándose que existe una fuerte casi perfecta correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral), además el  $p < 0,5$  es equivalente 0,000 siendo el margen de error dentro de los valores confiables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa o estadística. Acerca de esta dimensión, Castillo (2005), define como

Seguridad, a la ayuda que brinda el personal a sus clientes dando un servicio rápido y oportuno. De igual modo, Zeithman y Bitner (2002) define que el conocimiento está relacionado con la seguridad, atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Asimismo, González (2016) precisa que la seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente.

**Para la quinta hipótesis específica** se mide el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la dimensión Empatía con Aprendizaje por competencias el valor arrojado fue 0,614; interpretándose que existe una fuerte correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral), además el  $p < 0,5$  es equivalente 0,000 siendo el margen de error dentro de los valores confiables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa o estadística. En este sentido, Zeithman y Bitner (2002) define a la empatía como el nivel de atención personalizada que ofertan las empresas a sus usuarios, el cual se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto de estos. Asimismo, se sabe que la empatía es la habilidad cognitiva de la persona de ponerse en la perspectiva del otro o de entender algunas de sus estructuras de mundo.

La empatía define a la atención individualizada y cuidadosa del personal que la empresa proporciona para interiorizar las expectativas de los clientes, adaptado al agrado y complacencia del cliente. Para los clientes es importante sentirse comprendido e importante en los servicios que se le ofrece; se mide el nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes.

#### IV. Conclusiones

- Primera:** En la investigación se ha encontrado una fuerte correlación positiva entre el servicio de calidad y el aprendizaje por competencias según los estudiantes que acuden a los CETPROS de la Ugel 01, con un coeficiente de correlación de ( $r = 0.820$ ) y ( $p < .05$ ); por lo que se deduce que se rechaza la hipótesis nula por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que estas dos variables investigadas son correlacionales.
- Segunda:** En la investigación se ha encontrado una moderada correlación positiva entre la dimensión de elementos tangibles y el aprendizaje por competencias según los estudiantes que acuden de los CETPROS de la Ugel 01, con un coeficiente de correlación de ( $r = 0,453$ ), y ( $p < .05$ ); por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que son correlacionales.
- Tercera:** En la investigación se ha encontrado una fuerte correlación positiva entre la dimensión fiabilidad y el aprendizaje por competencias según los estudiantes que acuden de los CETPROS de la Ugel 01, con un coeficiente de correlación de ( $r = 0,511$ ) y ( $p < .05$ ) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que son correlacionales.
- Cuarta:** En la investigación se ha encontrado una fuerte correlación positiva entre la dimensión capacidad de respuesta y el aprendizaje por competencias según los estudiantes que acuden a los CETPROS de la Ugel 01, con un coeficiente de correlación de ( $r = 0,089$ ) y ( $p < .05$ ) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que son correlacionales.
- Quinta:** En la investigación se ha encontrado una fuerte correlación positiva entre la dimensión seguridad y el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la Ugel 01, con un coeficiente de correlación de ( $r = 0,968$ ) y ( $p < .05$ ) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que son correlacionales.
- Sexta:** En la investigación se ha encontrado una fuerte correlación positiva entre la dimensión empatía y el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la Ugel 01, de ( $r = 0,614$ ) y ( $p < .05$ ) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que son correlacionales.

## V. Recomendaciones

**Primera:** En merito a la presente investigación donde se determino el nivel de correlacion entre las variables servicio educativo de calidad y aprendizaje por competencias según la evaluación a los estudiantes de los CETPROS de la ugel 01. Se recomienda que todos los CETPROS de lima metropolitana. Se recomienda que todos los CETPROS de lima metropolitana de trabajar de una forma conjunta estas dos características ya que existe una correlacion significativa.

**Segundo:** En merito a la presente investigación donde se determino el nivel de correlacion entre elementos tangibles y la variable aprendizaje por competencias según la evaluación a los estudiantes de los CETPROS de la ugel 01. Se recomienda que todos los CETPROS de lima metropolitana de trabajar de una forma conjunta estas dos características ya que existe una correlacion significativa.

**Tercero:** En merito a la presente investigación donde se determino el nivel de correlacion entre la fiabilidad y la variable aprendizaje por competencias según la evaluación a los estudiantes. Se recomienda que todos los CETPROS de lima metropolitana Se recomienda que todos los CETPROS de lima metropolitana de trabajar de una forma conjunta estas dos características ya que existe una correlacion significativa.

**Cuarto:** En merito a la presente investigación donde se determino el nivel de correlacion entre la capacidad de respuesta y la variable aprendizaje por competencias según la evaluación a los estudiantes de los CETPROS de la ugel 01. Se recomienda que todos los CETPROS de lima metropolitana de trabajar de una forma conjunta estas dos características ya que existe una correlacion significativa.

**Quinto:** En merito a la presente investigación donde se determino el nivel de correlacion entre la seguridad y la variable aprendizaje por competencias según la evaluación a los estudiantes. Se recomienda que todos los CETPROS de lima metropolitana de trabajar de una forma conjunta estas dos características ya que existe una correlacion significativa.

**Sexta:** En merito a la presente investigación donde se determino el nivel de correlacion entre la empatía y la variable aprendizaje por competencias. Se recomienda que todos los CETPROS de lima metropolitana de trabajar de una forma conjunta estas dos características ya que existe una correlacion significativa.

## **VI. Propuesta**

Propuesta de implementación de talleres u equipos de los Cetpros Ugel 01 de Villa el Salvador –Lima -2019 mediante actividades productivas empresariales según el Decreto Supremo N° 028-2007

En merito a los resultados obtenidos de investigación donde se determinó que existe correlación entre las variables de servicio de calidad y aprendizaje por competencias donde se dimensiono la variable servicio educativo de calidad en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, donde se demostró que en la dimensión elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, existe una correlación positiva debil en el caso de la primera dimensión de esta forma me conlleva a plantear la propuesta de implementar el D.S.N°028-2007 título III, capítulo I y II, lo cual permite que los Centros técnicos productivos puedan realizar las actividades empresariales que permitan producir y comercializar productos y servicios, que se puedan ejecutar de acuerdo a su maquinaria que cuenta, estudiantes calificados y los ejes de desarrollo de la localidad, en un marco de gestión empresarial. Los proyectos productivos son formulados en coordinación con diversos agentes educativos, económicos, culturales y sociales de la comunidad.

Es necesario mencionar que la finalidad es generar recursos para fortalecer la capacidad institucional, reforzar las capacidades de los estudiantes, docentes, por ello la propuesta para los directivos de los CETPROS de ejecutar el D.S.028-2007, mediante los proyectos productivos, mencionar que muchos directivos no ejecutan este decreto establecido por el MINEDU, por falta de conocimiento en la parte de planificación de plan del proyecto productivo de parte de los docentes u por falta de motivación, ya que no cuentan con una implementación adecuada, equipos obsoletos, como sucede en los CETPROS de Villa el Salvador, por ello, la propuesta de presentación de un plan de proyecto.

Por tanto, es pertinente la propuesta de un proyecto que tenga por finalidad desarrollar la práctica pre – profesional de los módulos Básicos en situaciones reales de trabajo, promoviendo la producción en los talleres de textil del CETPRO, así como consolidar las capacidades técnico – productivos de las estudiantes que les permitirá insertarse en el mercado laboral y/o lograr su autoempleo en procesos productivos reales; lograr el desarrollo personal y elevar la autoestima de las estudiantes; generar ingresos con fines de la auto sostenibilidad del CETPRO.

El proyecto consiste en elaborar los uniformes para la especialidad de estética personal, el proyecto sería ejecutado por los estudiantes de textil y confecciones en los talleres del CETPRO dentro de sus prácticas pre profesionales y monitoreado por el docente responsable de la especialidad, la chaqueta será utilizada por los estudiantes del CETPRO de la Especialidad de Estética Personal y población educativa con las que se tiene Convenio y Comunidad educativa en general.

El presente proyecto es planteado desde una fase inicial de producción a corto plazo, es decir lograr la producción de chaquetas en el primer módulo.

El Proyecto Productivo trabajado complementa y fortalece las competencias y capacidades del módulo afianzando el trabajo en equipo las participantes.

## Referencias

- Abdullah, F. (2015). Hedperf vs SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. *Quality Assurance in Education*, 13(4), 305–328.
- Abdullah, F. (2016). The development of hedperf: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569–581
- Akareem, H. S., & Hossain, S. S. (2012). Perception of education quality in private universities of Bangladesh: A study from students' perspective. *Journal of Marketing for Higher Education*,
- Akareem, H. S., & Hossain, S. S. (2012). Perception of education quality in private universities of Bangladesh: A study from students' perspective. *Journal of Marketing for Higher Education*.
- Al Helal, M. A. (2012). Expensive private higher education in Bangladesh: Who can afford? *Asian Journal of Business and Economics*, 2(4), 1–19.
- Alarcón, S. (2013). Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana (tesis de Maestría). Universidad de San Martín de Porres.
- Allantyne, D., & Varey, R.J. (2008). The service-dominant logic and the future of marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 11–14.
- Alves, M. Y Raposo, K. (2004). Los caminos de la gestión en la oficina de normalización previsional centro de atención pública. Lima: Editorial PIEDI.
- Angell, R.J., Heffernan, T.W., & Megicks, P. (2008). Service quality in postgraduate education. *Quality Assurance in Education*, 16(3), 236–254
- Arambewela, R., Hall, J., & Zuhair, S. (2005). Postgraduate international students from Asia: Factors influencing satisfaction. *Journal of Marketing for Higher Education*,
- Arríen, J. (2008). Calidad y acreditación exigencias de la universidad. Lima: Editorial Nuevo Milenio.
- Ashraf, M. A., Ibrahim, Y., & Joarder, M. H. (2009). Quality education manag Ibrahim,
- Barnett, R. (2000). University knowledge in an age of supercomplexity. *Higher Education*, 40(4), 409–42
- Barrow, M. (1999). Quality management systems and dramaturgical compliance. *Quality in Higher Education*, 5(1), 27–36.
- Bateson, J. (2012). Consumer performance and quality in services. *Managing Service*

Quality,12(4), 206–209

- Berry, L.; Bennett, D. Y Brown, C. (1989). *Calidad de servicio una ventaja estratégica para instituciones financieras*. (1ra Edic.). Madrid: Díaz de santos.
- BLANCO, Gerardo. 2015. “Translating quality in higher education: US approaches to accreditation of institutions from around the world”. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, Vol. 40, No.: 7: 943-957. (reinounido)
- Bullón, S. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad*
- Camargo, R. (2019). *Diseño de instrumentos de evaluación formativa de las actividades educativas y aprendizaje de los estudiantes de peluquería del CETPRO “Julio C. Tello” Ica-2017 (Tesis de Especialización)*. Universidad José Carlos Mariátegui.
- 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 (Tesis de Maestría)*. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Díaz, H. (2012). *Evaluar un proyecto educativo institucional*. Recuperado de: <http://educared.fundaciontelefonica.com.pe/desafioseducacion/2012/05/23/evaluar-un-proyecto-educativo-institucional/>
- Editor: Corporación Centro Internacional de Marketing Territorial para la Educación y el Desarrollo. Corporación CIMTED Nit: 811043398-0 [editorialcimted@gmail.com](mailto:editorialcimted@gmail.com)  
Cuidado de la Edición: Juliana Escobar Gómez Carrera 20 # 5 – 02 Código postal 055017 La Ceja, Antioquia – Colombia [www.cimted.org](http://www.cimted.org) [www.memoriascimted](http://www.memoriascimted).
- Elliot, J. (2017). *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara – Ayacucho (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional de Educación. Lima, Perú.
- Flores, D. (2015). *Calidad de servicio alimentario a partir de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en I.E. del distrito de Tamburco, Abancay - 2014. (Tesis de maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- G.D. Doherty (Ed.), *Developing quality systems in higher education* (pp. 38–45). London, UK: Routledge. Barnett, R.
- Gairín, J. (2009). *Guía para la evaluación de competencias en el área de ciencias sociales*. Barcelona: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya.
- Gento, S. (1996). *Instituciones educativas para la calidad total*. Madrid, Ed. La Muralla

- González, H. (2015). Manual de calidad y los procedimientos requeridos específicamente por la norma ISO 9001
- Green, P. (2014). Measuring Service Quality In Higher Education: A South African Case Study. *Journal of International Education Research*, 10(2), 131.
- Ibrahim, M. Z., Rahman, M. N. A., & Yasin, R. M. (2012). Assessing Students Perceptions of Service Quality in Technical Educational and Vocational Training (TEVT) Institution in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 56, 272-283. Doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.655>
- Mejía, J. (2001). Modelo de Gestión Educativa Estratégica. México: Secretaría de +Educación Pública
- MINEDU (2004). Reglamento de Educación Técnico-Productiva. Recuperado de: [http://www.minedu.gob.pe/normatividad/reglamentos/proyec\\_reg-eductp-RCD19-11-04.pdf](http://www.minedu.gob.pe/normatividad/reglamentos/proyec_reg-eductp-RCD19-11-04.pdf)
- MINEDU (2019). Minedu inicia la reforma de la Educación Técnico-Productiva. Recuperado de: <http://www.dreim.gob.pe/dreim/noticias/minedu-inicia-la-reforma-de-la-educacion-tecnico-productiva/>
- Moquegua, Perú. Feshback N. (2016) Empatía, como experiencia a partir de emociones, 1984
- Mora (2016) Contreras, Cesar Enrique LA CALIDAD DEL SERVICIO Revista Brasileira de Marketing, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 146-162 Universidade Nove de Julho São Paulo, Brasil.
- Navarro, J. (2014). Claves para abordar el fracaso escolar en Fundación Pioneros. *Revista Avances en Supervisión Educativa*, 15, 30-43.
- Panta, J. (2014). Gestión Pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Felpe Huamán Poma de Ayala de moyopampachosica-2009. Lima: Tesis de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Pinedo, E. (2017). La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017 (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Piscoya, L. (2012). Variables e indicadores para evaluar la calidad educativa. Recuperado de: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/285351/CNE201>

- Randheer, K. (2015 ). Service quality performance scale in higher education: Culture as a new dimension. *International Business Research*, 8(3), 29-41.
- Randheer, K. (2015 ). Service quality performance scale in higher education: Culture as a new dimension. *International Business Research*, 8(3), 29-41.
- Ruiz, C. (2001). Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos. España: Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA).
- RYAN, Tricia. 2015. "Quality Assurance in Higher Education: A Review of Literature". *Higher Learning Research Communications*, Vol.5, No.: 4: 1-12. Baltimore (Estados Unidos)..
- Sabelino, C. (2008). Educación Técnico Productivo. Lima: MINEDU.
- Schiffman, L. Y Lazar, L. (2001). Comportamiento del consumidor (10ª Edición). México: Pearson Educación.
- SCHINDLER, Laura,PULS-ELVIDGE, Sarah,WELZANT, Heather y CRAWFORD, Linda. 2015."Definitions of Quality in Higher Education: A Synthesis of the Literature". *Higher Learning Research Communications*, Vol. 5, No.: 3: 3-13.Baltimore (Estados Unidos).
- Sheeja, V. S., Krishnaraj, R., & Harindranath, R. M. (2014). Evaluation of Higher Education Service Quality Scale in Pharmaceutical Education. *International Journal of Pharmaceutical Sciences Review and Research*, 28(2), 263-266. Lima: ISED.
- SINEACE (2012). Ley del Sistema de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. Lima: Congreso de la República.
- TEEROOVENGADUM, Viraiyan, KAMALANABHAN, T.J., SEEBALUCK, Ashley.2016. "Measuring service quality in higher education: Development of a hierarchical model" (HESQUAL). *Quality Assurance in Education*, Vol. 24, No.: 2: 244-258. (Reino Unido).
- Toranzos, L. (1996). Evaluación y Calidad. *Revista Iberoamericana de Educación*, 10, 123.
- Torres, R. (2017). Autoevaluación de la gestión educativa y calidad del aprendizaje según el modelo IPEBA en estudiantes de la opción ocupacional textil y confecciones del CETPRO "PROMAE Comas", UGEL N° 04. (Tesis de Maestría). Universidad

Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

UNESCO (2005). EFA Global Monitoring Report. Recuperado de:  
[http://www.unesco.org/education/gmr\\_download/chapter1.pdf](http://www.unesco.org/education/gmr_download/chapter1.pdf)

Unesco (2015). Protagonismo docente en el cambio educativo

Vela, V. (2014). Educación Técnico Productiva de Ancón (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porras. Lima - Perú.

WILLIAMS, James. 2016. "Quality assurance and quality enhancement: is there a relationship?". *Quality in Higher Education*, Vol. 22, No.: 2: 97-102. (Reino Unido).

Yasin, (2012). *Assessing Students Perceptions of Service Quality in Technical Educational and Vocational Training (TEVT) Institution in Malaysia*.

Zambrano, E. (2015). *La técnica didáctica del buen humor y su incidencia en la calidad de los aprendizajes de los estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí*. 2015. Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2017/erzc/calidad-educativa.htm>.

## Anexo 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSTGRADO

El cuestionario sobre el servicio educativo de calidad y el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la UGEL N° 01- distrito de villa el salvador -2019.

Estimado alumno, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad obtener referencias sobre la relación del servicio educativo de calidad y el aprendizaje por competencia de los estudiantes. Su opinión es esencial para esta investigación, por lo que le ruego dedique unos minutos a cumplimentar este formulario.

¡Gracias por tu tiempo!

Edad: .....Sexo: .....

Lea los enunciados detenidamente y marque con una (X) el casillero que consideres pertinente, usted marcará solo una de las alternativas propuestas.

**Cada número equivale a:**

**1= Nunca**

**2= Casi nunca**

**3= Algunas veces**

**5= Casi siempre**

**5= Siempre**

### I. EL SERVICIO EDUCATIVO DE CALIDAD

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

#### I.1 ELEMENTOS TANGIBLES

1	Considera usted que los módulos de enseñanza se realizan en instalaciones con apariencia moderna e instalación necesaria?					
2	Considera usted que el profesor a tienen una apariencia adecuada para el trabajo en los talleres?					
3	Considera usted que la infraestructura de los talleres se encuentran en buenas condiciones?					
4	Considera usted que los equipos y mobiliario son visualmente los adecuados y modernos ?					

Fiabilidad

5	Considera usted que el profesor cumple con las fechas establecidas para el desarrollo de sus actividades modulares de enseñanza?					
6	Considera usted que el profesor realiza las actividades de enseñanza en el tiempo establecido?					
7	Considera usted que el profesor realiza sus actividades de Aprendizaje considerando sus conocimientos previos					
8	Considera usted que el profesor se preocupa por realizar las demostraciones prácticas sin cometer errores?					
9	Considera usted que cuando un alumno tiene un problema en la elaboración de sus proyectos de aprendizaje el profesor/a muestra un sincero interés en ayudar a solucionarlo?					

Capacidad de respuesta

10	Considera usted que el profesor a comunica habitualmente a los alumnos/as toda la información relacionada con el módulo de enseñanza?					
11	Considera usted que en los módulos, el profesor/a atiende eficazmente las necesidades de sus alumnos en los módulos de enseñanza donde se encuentra matriculado?					
12	Considera usted que el profesor siempre está dispuesto a responder a las preguntas de los alumnos?					

Seguridad

13	Considera usted que el profesor/a transmite confianza a sus alumnos/as ?					
14	Considera usted que el profesor tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los alumnos?					
15	Considera usted que el profesor en las demostraciones prácticas demuestra seguridad en sus conocimientos?					
16	Considera usted que el profesor es amable con sus alumnos?					

Empatía

17	Considera usted que en la enseñanza de los módulos el profesor transmite confianza a los alumno?					
18	Considera usted que la programación de los módulos tiene en cuenta a los alumnos que necesitan una atención individualizada?					
19	Considera usted que los módulo de enseñanza son impartidos por el profesor que realiza una atención personalizada?					
20	Considera usted que los horarios de clase son los adecuados?					
21	Considera usted que el profesor se preocupa por los interese de los alumnos?					

## Anexo 02

### Ficha técnica del instrumento

#### Cuestionario de valoración de la calidad de servicio

##### Ficha Técnica

Nombre:	Cuestionario de calidad de servicio
Autores:	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)
Adaptación:	Naara Medina Altamirano
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	20 minutos aproximadamente
Aplicación:	Adultos
Significación:	Valora el nivel de calidad de servicio que ofrece una institución educativa técnica productiva pública desde la percepción de los estudiantes.

##### Descripción

Es un cuestionario que incluye de 21 ítems, dispuestos de la siguiente manera:

Elementos tangibles: 4 ítems

Fiabilidad: 5 ítems

Capacidad de respuesta: 3 ítems

Seguridad: 4 ítems

Empatía: 5 ítems

Cada ítem representa un valor en función a una escala tipo Likert de cinco alternativas:

1: Nunca      2: Casi nunca      3: Algunas veces      4: Casi siempre      5: Siempre

##### Calificación

La calificación es mediante sumatoria simple del valor asignado a cada ítem.

#### COEFICIENTE DE FIABILIDAD

##### Tabla

Coefficiente de Fiabilidad de la escala de medición

	Alfa de Crombach	N de elementos
Elementos tangibles	0,818	4
Fiabilidad	0,814	5
Capacidad de respuesta	0,868	3
Seguridad	0,793	4
Empatía	0,868	5
Calidad de servicio	0,872	21

**Fuente.** Elaboración propia



## Anexo 04

### Validez de los instrumentos

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE SERVICIO EDUCATIVO DE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN</b>							
1	Considera usted que los módulos de enseñanza se realizan en instalaciones con apariencia moderna e instalación necesaria?	✓		✓		✓		
2	Considera usted que el profesor a tienen una apariencia adecuada para el trabajo en los talleres?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que las infraestructuras de los talleres se encuentran en buenas condiciones?	✓		✓		✓		
4	Considera usted que los equipos y mobiliario son visualmente los adecuados y modernos ?	✓		✓		✓		
5	Considera usted que los módulos de enseñanza se realizan en instalaciones con apariencia moderna e instalación necesaria?	✓		✓		✓		
6	Considera usted que el profesor tiene una apariencia adecuada para el trabajo en los talleres?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que el profesor cumple con las fechas establecidas para el desarrollo de sus actividades modulares de enseñanza?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que el profesor realiza las actividades de enseñanza en el tiempo establecido?	✓		✓		✓		
9	Considera usted que el profesor realiza sus actividades de Aprendizaje considerando sus conocimientos previos	✓		✓		✓		
10	Considera usted que el profesor se preocupa por realizar las demostraciones prácticas sin cometer errores?	✓		✓		✓		
11	Considera usted que cuando un alumno tiene un problema en la elaboración de sus proyectos de aprendizaje el profesor/a muestra un sincero interés en ayudar a solucionarlo?	✓		✓		✓		
12	Considera usted que el profesor a comunica habitualmente a los alumnos/as toda la información relacionada con el módulo de enseñanza?	✓		✓		✓		

13	Considera usted que en los módulos, el profesor/a atiende eficazmente las necesidades de sus alumnos en los módulos de enseñanza donde se encuentra matriculado?	✓		✓		✓	
14	Considera usted que el profesor siempre está dispuesto a responder a las preguntas de los alumnos?	✓		✓		✓	
15	Considera usted que el profesor/a transmite confianza a sus alumnos/as ?	✓		✓		✓	
16	Considera usted que el profesor tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los alumnos?	✓		✓		✓	
17	Considera usted que el profesor en las demostraciones prácticas demuestra seguridad en sus conocimientos?	✓		✓		✓	
18	Considera usted que en la enseñanza de los módulos el profesor transmite confianza a los alumno?	✓		✓		✓	
19	¿Considera usted que la programación de los módulos tiene en cuenta a los alumnos que necesitan una atención individualizada?	✓		✓		✓	
20	¿Considera usted que los módulos de enseñanza son impartidos por el profesor que realiza una atención personalizada?	✓		✓		✓	
21	Considera usted que los horarios de clase son los adecuados?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: José Luis, ROJAS DIAZ

DNI: 27416327.

Especialidad del validador: Administración de la Educación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

25 de agosto del 2019



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE SERVICIO EDUCATIVO DE CALIDAD**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera usted que los módulos de enseñanza se realizan en instalaciones con apariencia moderna e instalación necesaria?	✓		✓		✓		
2	Considera usted que el profesor a tienen una apariencia adecuada para el trabajo en los talleres?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que las infraestructuras de los talleres se encuentran en buenas condiciones?	✓		✓		✓		
4	Considera usted que los equipos y mobiliario son visualmente los adecuados y modernos ?	✓		✓		✓		
5	Considera usted que los módulos de enseñanza se realizan en instalaciones con apariencia moderna e instalación necesaria?	✓		✓		✓		
6	Considera usted que el profesor tiene una apariencia adecuada para el trabajo en los talleres?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que el profesor cumple con las fechas establecidas para el desarrollo de sus actividades modulares de enseñanza?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que el profesor realiza las actividades de enseñanza en el tiempo establecido?	✓		✓		✓		
9	Considera usted que el profesor realiza sus actividades de Aprendizaje considerando sus conocimientos previos	✓		✓		✓		
10	Considera usted que el profesor se preocupa por realizar las demostraciones prácticas sin cometer errores?	✓		✓		✓		
11	Considera usted que cuando un alumno tiene un problema en la elaboración de sus proyectos de aprendizaje el profesor/a muestra un sincero interés en ayudar a solucionarlo?	✓		✓		✓		
12	Considera usted que el profesor a comunica habitualmente a los alumnos/as toda la información relacionada con el módulo de enseñanza?	✓		✓		✓		

13	Considera usted que en los módulos, el profesor/a atiende eficazmente las necesidades de sus alumnos en los módulos de enseñanza donde se encuentra matriculado?	✓	✓	✓		
14	Considera usted que el profesor siempre está dispuesto a responder a las preguntas de los alumnos?	✓	✓	✓		
15	Considera usted que el profesor/a transmite confianza a sus alumnos/as ?	✓	✓	✓		
16	Considera usted que el profesor tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los alumnos?	✓	✓	✓		
17	Considera usted que el profesor en las demostraciones prácticas demuestra seguridad en sus conocimientos?	✓	✓	✓		
18	Considera usted que en la enseñanza de los módulos el profesor transmite confianza a los alumno?	✓	✓	✓		
19	¿Considera usted que la programación de los módulos tiene en cuenta a los alumnos que necesitan una atención individualizada?	✓	✓	✓		
20	¿Considera usted que los módulos de enseñanza son impartidos por el profesor que realiza una atención personalizada?	✓	✓	✓		
21	Considera usted que los horarios de clase son los adecuados?	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: DAMAS VILA, Gregorio Eugenio    DNI: 07585616

Especialidad del validador: Administración de la Educación

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

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

25 de 08 del 2019

  
 Dr. Gregorio Eugenio Damas Vila  
 Administración de la Educación  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE SERVICIO EDUCATIVO DE CALIDAD**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera usted que los módulos de enseñanza se realizan en instalaciones con apariencia moderna e instalación necesaria?	✓		✓		✓		
2	Considera usted que el profesor a tienen una apariencia adecuada para el trabajo en los talleres?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que las infraestructuras de los talleres se encuentran en buenas condiciones?	✓		✓		✓		
4	Considera usted que los equipos y mobiliario son visualmente los adecuados y modernos ?	✓		✓		✓		
5	Considera usted que los módulos de enseñanza se realizan en instalaciones con apariencia moderna e instalación necesaria?	✓		✓		✓		
6	Considera usted que el profesor tiene una apariencia adecuada para el trabajo en los talleres?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que el profesor cumple con las fechas establecidas para el desarrollo de sus actividades modulares de enseñanza?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que el profesor realiza las actividades de enseñanza en el tiempo establecido?	✓		✓		✓		
9	Considera usted que el profesor realiza sus actividades de Aprendizaje considerando sus conocimientos previos	✓		✓		✓		
10	Considera usted que el profesor se preocupa por realizar las demostraciones prácticas sin cometer errores?	✓		✓		✓		
11	Considera usted que cuando un alumno tiene un problema en la elaboración de sus proyectos de aprendizaje el profesor/a muestra un sincero interés en ayudar a solucionarlo?	✓		✓		✓		
12	Considera usted que el profesor a comunica habitualmente a los alumnos/as toda la información relacionada con el módulo de enseñanza?	✓		✓		✓		

14	Considera usted que el profesor tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los alumnos?	✓	✓	✓	
15	Considera usted que el profesor en las demostraciones prácticas demuestra seguridad en sus conocimientos?	✓	✓	✓	
16	Considera usted que el profesor es amable con sus alumnos?	✓	✓	✓	
17	Considera usted que en la enseñanza de los módulos el profesor transmite confianza a los alumno?	✓	✓	✓	
18	¿Considera usted que la programación de los módulos tiene en cuenta a los alumnos que necesitan una atención individualizada?	✓	✓	✓	
19	¿Considera usted que los módulos de enseñanza son impartidos por el profesor que realiza una atención personalizada?	✓	✓	✓	
20	Considera usted que los horarios de clase son los adecuados?	✓	✓	✓	
21	Considera usted que el profesor se preocupa por los intereses de los alumnos?	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

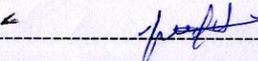
Apellidos y nombres del juez validador. Dra: OLIVA AVALOS, Jenny Gloria DNI: 10649787

Especialidad del validador: **ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACION**

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

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

02 de Set. del 2019

-----  
  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

Tesis\_nara\_2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1_ET001	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	V1_ET002	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	V1_ET003	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	V1_ET004	Numérico	8	0	consider usted ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	V1_FT005	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	V1_FT006	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	V1_FT007	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	V1_FT008	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	V1_FT009	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	V1_CF010	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	V1_CF011	Numérico	8	0	El profesora ati...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	V1_CF012	Numérico	8	0	El profesor sie...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13	V1_SF013	Numérico	8	0	En los Módulos...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14	V1_SF014	Numérico	8	0	El profesor tien...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15	V1_SF015	Numérico	8	0	El profesor en l...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
16	V1_SF016	Numérico	8	0	En los Módulos...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
17	V1_EF017	Numérico	8	0	En los Módulos...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
18	V1_EF018	Numérico	8	0	La programació...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
19	V1_EF019	Numérico	8	0	Los Módulos s...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
20	V1_EF020	Numérico	8	0	Los Módulos ti...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
21	V1_EF021	Numérico	8	0	El profesor/a se...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
22	V2_AC022	Numérico	8	0	Reconoce los e...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23	V2_AC023	Numérico	8	0	Identifica los in...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
24	V2_AC024	Numérico	8	0	Identifica por su...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
25	V2_AC025	Numérico	8	0	Identifica por su...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

6:22 p. m. 14/09/2019

Tesis\_nara\_2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
40	V2_AH040	Númérico	8	0	Realiza su prot...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
41	V2_AH041	Númérico	8	0	produce en serie	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
42	Variable_1	Númérico	8	0	Servicio educati...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
43	Variable_2	Númérico	8	0	Aprendizaje por...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
44	V1_D1_ET	Númérico	8	0	Elementos tang...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
45	V1_D2_FT	Númérico	8	0	Fiabilidad	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
46	V1_D3_CF	Númérico	8	0	Capacidad de r...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
47	V1_D4_SF	Númérico	8	0	Seguridad	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
48	V1_D5_EF	Númérico	8	0	Empatía	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
49	V2_D1_AC	Númérico	8	0	Aprender a con...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
50	V2_D2_AS	Númérico	8	0	Aprender a ser	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
51	V2_D3_AA	Númérico	8	0	Aprender a apr...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
52	V2_D4_AH	Númérico	8	0	Aprender a hacer	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
53	Elementos tangibles_agrup	Númérico	5	0	Elementos tang...	{1, Inicio}...	Ninguno	27	Derecha	Ordinal	Entrada
54	Fiabilidad_agrup	Númérico	5	0	Fiabilidad (Agru...	{1, Inicio}...	Ninguno	18	Derecha	Ordinal	Entrada
55	Capacidad de respuesta_agrup	Númérico	5	0	Capacidad de r...	{1, Inicio}...	Ninguno	30	Derecha	Ordinal	Entrada
56	Seguridad_agrup	Númérico	5	0	Seguridad (Agru...	{1, Inicio}...	Ninguno	17	Derecha	Ordinal	Entrada
57	Empatía	Númérico	5	0	Empatía (Agrup...	{1, Inicio}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
58	Aprender a conocer_agrup	Númérico	5	0	Aprender a con...	{1, Inicio}...	Ninguno	26	Derecha	Ordinal	Entrada
59	Aprender a ser_agrup	Númérico	5	0	Aprender a ser ...	{1, Inicio}...	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
60	Aprender a aprender_agrup	Númérico	5	0	Aprender a apr...	{1, Inicio}...	Ninguno	27	Derecha	Ordinal	Entrada
61	Aprende a hacer_agrup	Númérico	5	0	Aprende a hace...	{1, Inicio}...	Ninguno	23	Derecha	Ordinal	Entrada
62	Servicio educativo de calidad_agrup	Númérico	5	0	Servicio educati...	{1, Inicio}...	Ninguno	34	Derecha	Ordinal	Entrada
63	Aprendizaje por competencias_agrup	Númérico	5	0	Aprendizaje por...	{1, Inicio}...	Ninguno	34	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

6:24 p. m. 14/09/2019

Anexo 6

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título: El servicio educativo de calidad y el aprendizaje por competencias de los estudiantes de la Ugel 01 distrito Villa el Salvador-2019**

**Autor: Naara Eunice Medina Altamirano**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿De qué manera el servicio educativo de calidad se relaciona con el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la Ugel 01, distrito de Villa el Salvador-Lima-2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿De qué manera las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se relaciona con el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la Ugel 01 distrito de Villa el Salvador-Lima-2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el servicio de calidad y el aprendizaje por competencias de los estudiantes de la Ugel 01- Villa el Salvador-Lima-2019</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar cuál es la relación que existe entre la dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la Ugel 01, distrito de Villa el Salvador-Lima-2019</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación directa y significativa entre el servicio educativo de calidad y el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la UGEL 01, distrito de Villa el Salvador, Lima, 2019</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación directa y significativa entre las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los CETPROS de la Ugel 01, distrito de Villa el Salvador-Lima-2019</p>	Variable				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Elementos tangibles	Presentación de I.E Presentación del personal. Presentación de los talleres	1-4	Escala ordinal  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	4-7= malo 8-10= regular 12-13= bueno 14-16= Excelente			
Fiabilidad	Presentación de equipos y mobiliarios	5-9					
Capacidad de respuesta	Cumplimiento del docente con sus actividades académicas	10-12		3-6= malo 7-9= regular 10-12= bueno 13-15= excelente			
Seguridad	El docente escucha y atiende a sus estudiante  El docente genera confianza en el dominio de sus conocimientos	13-16					
Empatía	El docente tiene buen trato con sus estudiantes  El docente atiende a sus alumnos en forma personalizada  El docente adecua su programación a las necesidades de sus estudiantes	17-21		4-8= malo 9-12= regular 13-16= bueno 17-20= excelente  5-10= malo 11-15= regular 16-20= bueno 21-25= excelente			

			<b>Variable 2: Aprendizaje por competencia</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>		<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
						Escalar	0-11= en inicio

			<p>Aprender a conocer</p> <p>Aprender a ser</p> <p>Aprender a aprender</p> <p>Aprender a hacer</p>	<p>Reconoce los equipos y maquinaria Identifica los insumos a utilizar Identifica por su nombre a la maquinaria Identifica por su nombre a los Equipos Identifica los insumos de acuerdo al proyecto</p> <p>Muestra iniciativa en el trabajo es creativo en el desarrollo de su trabajo Participa en clase respetando su turno Practica las normas de higiene se comporta de acuerdo a las normas de convivencia</p> <p>Realiza planos base Desarrolla diseños Desarrolla patrones Crea su plan de negocio Realiza su estrategia de Marketing</p> <p>Opera la maquinaria Habilita los insumos Opera los equipos con facilidad Realiza su prototipo de proyecto Produce en serie</p>		<p>12-14= en proceso 15-17= logrado 18-20= logro destacado</p> <p>0-11= en inicio 12-14= en proceso 15-17= logrado 18-20= logro destacado</p> <p>0-11= en inicio 12-14= en proceso 15-17= logrado 18-20= logro destacado</p> <p>0-11= en inicio 12-14= en proceso 15-17= logrado 18-20= logro destacado</p> <p>-</p>
--	--	--	--	---	--	--

Tipo - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo:</b></p> <p>Esta investigación es de tipo básico descriptiva, ya que enriquecerá los conocimientos teórico-científicos sobre los fenómenos de calidad del servicio educativo y el</p>	<p><b>Población:</b> Censal</p> <p><b>Muestra:</b> Censal</p>	<p><b>Variable 1: Servicio educativo de calidad</b></p> <p><b>Técnicas:</b> <b>Encuesta</b></p> <p><b>Instrumentos</b> <b>Cuestionario</b></p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>“La estadística descriptiva es el estudio que incluye la obtención, organización, presentación y descripción de información numérica”(Garcia y Matus.s.f.p.28, para ello se presentará las tablas de frecuencias y figuras de la distribución de los datos obtenidos de la investigación</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p>

<p>aprendizaje por competencias.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p> <p>Planteamiento de hipótesis y deductivo porque se demuestrao contrasta la validación de las hipótesis nula o alternatvo</p> <p><b>Enfoque</b> Cualitativo</p>	<p>Muestreo: No probabilístico</p>	<p><b>Variable 2: Aprendizaje por competencia</b></p> <p><b>Técnicas:</b> <b>Observacion</b></p> <p><b>Instrumentos:</b> <b>Registros de evaluacion</b></p>	<p><i>“La inferencia estaistica es una técnica mediante la cual se obtienen los resultados que se buscan generalizaciones o se toman decisiones en base a una información parcial o completa obtenido completa obtenidad mediante técnicas descriptivas”(García y Matus.s.f.p.29)en este proceso se trabajara con el estadístico spearman v22, en donde se demostrar la relación de las variables.</i></p>
---	--	---	--

## Autorización para la aplicación del instrumento



### CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA PROMAE VILLA EL SALVADOR

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 2609 - 1974/ED RSGM 00829 - 2007/DRELM

#### HACE CONSTAR

EL DIRECTOR DEL "CENTRO DE FORMACIÓN TECNICA PROMAE VILLA EL SALVADOR" hace constar Que, **LA MG. NAARA EUNICE MEDINA ALTAMIRANO** aplicó el instrumento de cuestionario, así mismo recogió información del registro de notas, como parte de la investigación titulada

El servicio educativo de calidad y el Aprendizaje por competencias de los estudiantes de la UGEL 01-Distrito de Villa el salvador-Lima -2019 para optar el grado de Doctor de Administración de la Educación.

Los cuestionarios fueron aplicados a los alumnos de la institución.

Se expide la presente constancia a petición de parte para los fines que estimen conveniente.

Villa El Salvador, 10 de setiembre del 2019.



*Soledad F. Acosta H.*  
D.C. Soledad F. Acosta H.  
DIRECTORA

Av. Bolívar N° 697 Sector 3 Grupo 1 - Villa El Salvador - Lima 42

Teléfono 2809685

[www.promae.edu.pe](http://www.promae.edu.pe) - [informes@promae.edu.pe](mailto:informes@promae.edu.pe)



PERU Ministerio de Educación

MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
UGEL Nº 01  
San Juan de Miraflores

**CENTRO DE EDUCACIÓN TÉCNICO PRODUCTIVA  
"JAVIER PÉREZ DE CUELLAR"  
VILLA EL SALVADOR**



CETPRO "JAVIER PÉREZ DE CUELLAR"  
VILLA EL SALVADOR

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

## Constancia de Aplicación

**EL DIRECTOR DEL CENTRO TECNICO PRODUCTIVO "JAVIER  
PEREZ DE CUELLAR" DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR**

**HACE CONSTAR:**

Que, la Mg. Naura Eunice Medina Altamirano, en la fecha aplicó el instrumento de cuestionario a los estudiantes del CETPRO Javier Pérez de Cuellar, así mismo recogió información del registro de notas, como parte de la investigación titulada "El servicio educativo de calidad y el Aprendizaje por competencias de los estudiantes de la UGEL 01-Distrito de Villa El Salvador Lima -2019" para optar el grado de Doctor de Administración de la Educación.

Se expide la presente, a solicitud de la interesada, para los fines que estime conveniente.

Villa El Salvador, 28 de agosto de 2019



  
Mg. Alfredo Gonzales Jáuregui  
Director  
CETPRO Javier Pérez de Cuellar

## Acta de aprobación de originalidad del trabajo académico



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo Estrella A. Esquiagola Aranda, docente de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada El servicio educativo de calidad y el aprendizaje por competencias de los estudiantes de los Centros Técnicos Productivos de la UGEL N° 01, distrito de Villa el Salvador, Lima, 2019 de la estudiante **Nara Eunice Medina Altamirano**, Constató que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turniting.

La suscrita analiza dicho reporte y concluye que cada uno de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 19 de noviembre del 2019

Estrella A. Esquiagola Aranda

DNI.09975909

## Pantallazo de Turnitin

Feedback Studio - Naira Eunice

https://www.turnitin.com/app/verify.php?ui=11454219475&ui=1120293388&ui=1120293388

feedback studio Naira Eunice MEDINA ALTAMIRANO SERVICIO EDUCATIVO DE CALIDAD Y EL APRENDIZAJE POR COMPETENCIAS /123 14 de 15

Resumen de coincidencias

# 22 %

Se están viendo fuentes ocultas

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Rank	Source	Percentage
1	repertorio.univalle.edu.pe	7 %
2	Entregado a Universidad...	7 %
3	documentos.fon	1 %
4	discovery.es	1 %
5	www.studocu.com	1 %
6	Entregado a Universidad...	<1 %
7	www.escrib.com	<1 %
8	www.thalib.com	<1 %

Página 1 de 30 Número de palabras: 880

Sort only Report High Resolution

10:21 p.m. 21/07/2019

Formulario de Autorización de Publicación Electrónica de la Tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

.....MEDINA ALTAMIRANO, NAARA EUNICE.....

D.N.I. : .....10078995.....

Domicilio : .....Calle Javier Heraud # 116.....

Teléfono : Fijo : ..... Móvil : .....917408505.....

E-mail : .....naara\_medina@yahoo.com.....

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : .....DOCTORA.....

Mención : .....ADMINISTRACION DE LA EDUCACION.....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

.....MEDINA ALTAMIRANO, NAARA EUNICE.....

Título de la tesis:

....."EL SERVICIO EDUCATIVO DE CALIDAD Y EL

.....APRENDIZAJE POR COMPETENCIAS DE LOS

.....ESTUDIANTES DE LOS CENTROS TÉCNICOS PRODUCTIVOS

.....DE LA UGEL N° 01, DISTRITO ULLA EL SALVADOR, LIMA, 2019

Año de publicación : .....2020.....

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : ..........

Fecha : .....01-01-2020.....

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MEDINA ALFAMIRANO, NARA FUMIE

INFORME TITULADO:

EL SERVICIO EDUCATIVO DE CALIDAD Y EL APRENDIZAJE  
POR COMPETENCIAS DE LOS ESTUDIANTES DE LOS  
CENTROS TÉCNICOS PRODUCTIVOS DE LA UG-EL N° 01  
DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, LIMA, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Doctora EN Administración de la Educación.

SUSTENTADO EN FECHA: 22 - octubre - 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Signature]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN