



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Formación continua y calidad del servicio en la Unidad de  
Gestión Educativa Local de Vilcashuamán, Ayacucho 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTORES:**

Br. SULCA ÑAUPAS, Vladimir

Br. VALLEJO BENDEZÚ, Miguel Víctor

**ASESOR:**

Mg. Aurelio Carrasco Venegas

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Dirección

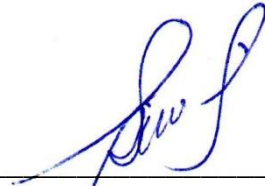
**PERÚ – 2018**

## Página del Jurado



---

Mg. María Julia Cabrera Santa Cruz  
PRESIDENTE



---

Dr. Próspero Soto Báez  
SECRETARIO



---

Mg. Aurelio Carrasco Venegas  
VOCAL

Con todo el cariño y la gratitud que profesa todo padre, dedico este esfuerzo intelectual a mi esposa e hijas.

Vladimir

A mis padres por haber entregado todo el esfuerzo y el sacrificio en el logro de mi formación personal y profesional.

Miguel Víctor

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo, por habernos permitido lograr desarrollar los estudios de posgrado en la mención de Gestión Pública.

A todos los docentes del Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por el entusiasmo y profesionalismo demostrado en el desarrollo de cada uno de los cursos.

Al asesor Mg. Aurelio Carrasco Venegas, por el apoyo recibido en el proceso de asesoramiento.

A todo el personal que labora en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, por su valiosa colaboración en el proceso de recolección de datos.

Los autores

## Declaratoria de Autenticidad

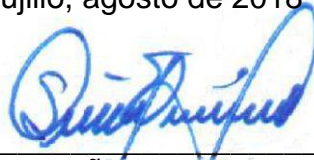
Yo, Sulca Ñaupas, Vladimir, identificado con DNI N° 41934573 participante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: Formación continua y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán 2018.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Trujillo, agosto de 2018



---

Sulca Ñaupas, Vladimir  
DNI N° 41934573

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Vallejo Bendezú, Miguel Víctor, identificado con DNI N° 42164759 participante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: Formación continua y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán 2018.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Trujillo, agosto de 2018



---

Vallejo Bendezú, Miguel Víctor  
DNI N° 421647593

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis de investigación titulada: Formación continua y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcashuamán 2018, la cual tuvo como objetivo conocer la relación entre la formación continua y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán en el año 2018, en cumplimiento del Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Los autores

## Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Presentación.....	vii
Índice.....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCION.....	12
1.1. Realidad problemática .....	12
1.2. Trabajos previos .....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.3.1. Formación continua .....	19
1.3.2. Calidad del servicio.....	22
1.4. Formulación del problema .....	25
1.5. Justificación del estudio .....	25
1.6. Hipótesis.....	26
1.7. Objetivos .....	27
II. MÉTODO.....	28
2.1. Diseño de investigación .....	28
2.2. Variables, operacionalización .....	28
2.3. Población y muestra .....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	32
2.5. Métodos de análisis de datos .....	33
2.6. Aspectos éticos .....	34
III. RESULTADOS.....	35
IV. DISCUSIÓN.....	39
V. CONCLUSIONES .....	43
VI. RECOMENDACIONES.....	45



VII. REFERENCIAS .....	46
------------------------	----

## ANEXOS

- ✓ Instrumentos
- ✓ Validez de los instrumentos
- ✓ Matriz de consistencia
- ✓ Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio.

## RESUMEN

El estudio estuvo orientado en conocer la relación entre la formación continua y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán en el año 2018. El enfoque utilizado en el desarrollo del trabajo de investigación ha sido el cuantitativo, mientras que el diseño asumido para el proceso de comprobación de las hipótesis fue el descriptivo correlacional de tipo transversal. La población estuvo conformada por 40 profesionales que laboran en la institución mencionada. La técnica utilizada en el recojo de información fue la encuesta, mientras que el instrumento elaborado y aplicado para el registro de datos fue el cuestionario para ambas variables de estudio. Se han elaborado tablas estadísticas para organizar y presentar los datos, mientras que a través de los procesos inferenciales se ha logrado analizar e interpretar los resultados obtenidos. Los resultados registran que el 62,5% (25) de encuestados consideran como regular la formación continua, de la misma manera el 22,5% (9) sostiene que es deficiente; mientras que para el caso de la variable calidad del servicio, el 45% (18) de trabajadores opina que es regular y el 40,0% (16) sostiene que es deficiente. Las conclusiones afirman que, existe relación directa moderada entre la formación continua y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán en el año 2018. ( $Tau_b=0,420$ ;  $p\_valor=0,000 < \alpha(0,05)$ )

### **Palabras clave:**

Formación continua, calidad del servicio

## ABSTRACT

The study was oriented to know the relation between the continuous formation and the quality of service in the Unit of Educational Management of Vilcas Huamán in the year 2018. The approach used in the development of the research work has been the quantitative one, while the design assumed for the verification process of the hypotheses was the cross-sectional descriptive correlation. The population consisted of 40 professionals who work in the aforementioned institution. The technique used in the collection of information was the survey, while the instrument developed and applied for data recording was the questionnaire for both study variables. Statistical tables have been prepared to organize and present the data, while through the inferential processes it has been possible to analyze and interpret the results obtained. The results show that 62.5% (25) of respondents consider regular training to be ongoing, in the same way 22.5% (9) maintain that it is deficient; while for the case of the quality of service variable, 45% (18) of workers think it is fair and 40.0% (16) maintain that it is deficient. The conclusions state that there is a moderate direct relationship between continuous training and quality of service in the Educational Management Unit of Vilcas Huamán in 2018. ( $\tau_b = 0.420$ ,  $p\_value = 0.000 < \alpha (0.05)$ )

### Key words:

Continuous training, quality of service

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad problemática**

El estudio tuvo el propósito de conocer la relación entre la formación continua y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, debido a que existe información y registros que demuestran que existen dificultades en la atención que reciben los usuarios y beneficiarios de esta sede educativa, la misma que se refleja en la demora a las solicitudes y requerimientos realizados por los agentes educativos, así como el trato que brindan los trabajadores que tienen a cargo la responsabilidad de interactuar con el público usuario.

En las instituciones públicas, la mayoría de las quejas y observaciones que hace el público viene a ser el de la calidad del servicio que recibe, lo que genera problemas y dificultades, que perjudican no solo la imagen institucional, sino también todos los procesos que se organizan a nivel administrativo, porque en cierta medida la efectividad y eficiencia de cada uno de estos procesos se valoran a través de la opinión de los usuarios.

La calidad del servicio que las instituciones públicas brindan a la población en general depende de muchos factores, tales como el estilo de gestión implementada por parte del personal directivo, los recursos materiales con los que cuenta la institución, las habilidades comunicativas de los trabajadores, el equipamiento, etc., las mismas que determinan la forma y manera como la institución se desarrolla y condicionan la calidad del servicio que prestan a la comunidad educativa.

Entre los factores señalados existe un componente que es vital para mejorar la calidad del servicio, este viene a ser la formación continua, la misma que abarca dos espacios o dimensiones, la primera relacionada a la formación continua profesional, a través de la cual el personal desarrolla sus capacidades y habilidades profesionales que le garantiza un desempeño laboral adecuado, la misma que beneficia a la institución, porque los

procesos se aceleran y las solicitudes y requerimientos se atienden en un tiempo perentorio.

La segunda está relacionado con la formación continua personal, referida al desarrollo de las habilidades sociales, que condicionan la forma de como las personas se interrelacionan, que en el caso de las instituciones públicas compromete el vínculo entre usuario o cliente con el trabajador, por lo que se requiere y necesita que el personal que atiende a las personas que acuden a la institución, cuente con un sistema comunicativo adecuado, sustentado en la práctica asertiva y empática que le permite satisfacer las demandas y expectativas de los usuarios.

Los problemas que aquejan a la institución pública tomada como área de estudio son muchas, entre las que podemos mencionar destacan: no existe una política de desarrollo de capacidades de los trabajadores, lo que impide que el trabajo realizado no se la que mejor satisfaga las expectativas de los usuarios; existen problemas a nivel de gestión institucional porque los problemas que se presenta como producto del servicio que se brinda, no pueden ser solucionados inmediatamente porque el personal no cuenta con la información actualizada y técnica para resolverlas, la calidad del servicio que brinda la institución casi siempre es observada por el público usuario, que demanda menor tiempo en la atención de sus solicitudes, así como el buen trato que deben recibir por parte de quienes los atienden en la institución.

La formación continua es un proceso mediante el cual las personas y los trabajadores especialmente desarrollan sus capacidades y competencias que les permiten atender las necesidades coyunturales que la sociedad actual demanda, es decir muchas veces la formación profesional y el perfil con el que egresaron de las instituciones superiores, han sido superadas por el avance tecnológico y social, por lo que se necesita contar con otras habilidades que respondan a estas nuevas demandas.

La calidad del servicio en las instituciones públicas como es el caso de la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, no satisface ni

colma las expectativas de los usuarios, debido a que a nivel de la gestión institucional no se han establecido programas o proyectos, incluso tareas que prioricen la mejora de la calidad del servicio, esto se debe a que las actividades que tiene a cargo las entidades públicas constituyen aspectos monopólicos, por lo que no existe preocupación sobre la necesidad de competir con otra organización, lo que ha generado que este aspecto esencial de toda organización se descuide en el tiempo.

Cárdenas (2012) sostiene que la palabra formación continua es un término acuñado en la década del 70 con la reforma educativa que en ese entonces pretendió el gobierno militar de Velasco Alvarado implementar como exigencia profesional en el desarrollo de la carrera magisterial.

En el año 1994 a raíz de la Conferencia de Dakar, las Naciones Unidas a través de la Unesco estableció una serie de reformas las mismas que deberían incorporar y adecuar todos los países en sus sistemas educativos, tal como lo menciona (Gonzales J. , 2000) en las que se hace énfasis a la necesidad de que todos los profesionales deberían procurar asegurar su formación continua, en la medida que los cambios que se avizoraban para inicios del siglo XXI, demandarían otras capacidades para atender otras necesidades y demandas.

En nuestro país en el año 1996 el Ministerio de Educación implementa la reforma educativa a la denominó PLANCAD, en la que se propone que existe la necesidad de que los docentes de todos los niveles educativos tengan la necesidad de una formación continua, por lo mismo el Ministerio de Educación debería asegurar que en todos los planes de estudio de la formación básica regular, se incorpore todo un sistema de preparación y actualización a los maestros, para asegurar y poder responder a la vorágine que significaba el advenimiento de un nuevo siglo caracterizada por el avance vertiginoso de la ciencia y la tecnología y los cambios sociales, que configuran un mundo en el que lo único seguro era el cambio.

A partir del nuevo siglo, es decir en el año 2000, todos los sistemas educativos por necesidad coyuntural incorporan en sus facultades

programas de formación continua para los profesionales, con el propósito de mejorar y actualizar las competencias y las capacidades laborales y personales, de tal forma que se pueda garantizar que las organizaciones puedan seguir vigentes en el mercado nacional y mundial, porque se entiende a nivel empresarial que el bien máspreciado con el que cuenta la organización es el capital humano.

Actualmente en nuestra legislación peruana en lo que concierne a las reformas laborales que se vienen implementando a través de la Ley Servir, se ha sistematizado una serie de mecanismos que exigen la formación continua de los trabajadores, porque se entiende que los niveles de productividad y competitividad depende en gran porcentajes de las habilidades y la calidad del trabajo que realiza el personal que labora en las organizaciones, es por ello que la mayoría de los centros superiores de estudios de nuestro país cuentan con centros, programas y proyectos de formación continua.

En lo que respecta a la calidad del servicio podemos mencionar que según Bets (2012) la acepción primigenia de este término se remonta a la época medieval, en el que los procesos e intercambios económicos empiezan a sistematizarse para dar inicio a las transacciones comerciales de gran envergadura, sin embargo este mismo autor señala que la calidad del servicio es una apreciación subjetiva que se presenta inmediatamente que ocurra una transacción comercial de cualquier índole, por ejemplo se menciona a los fenicios, primeros comerciantes del mundo antiguo, quienes procuraban que los clientes se sintieran satisfechos y a gusto con la compra o venta realizada.

Después de la segunda guerra mundial, según Hurtado (2015) Japón queda devastado, e inicia un periodo de reconstrucción nacional en ese afán el país invierte lo poco o nada que le queda después de la gran guerra en modernizar sus industria, para lo cual invitan a Deming, economista norteamericano a fin de que sistematice los procesos económicos relacionados a las cadenas de producción, a lo que Deming denominó la

calidad total y los japoneses lo conocen como kaizen, es decir el mejoramiento continuo.

De lo manifestado podemos señalar que el término de la calidad del servicio, como criterio y baremo de la medición de la satisfacción del cliente por el servicio recibido data a partir de los años 60, habiéndose hasta la fecha convertido en un soporte estructural que mantiene vigente a las organizaciones, en la medida que del nivel óptimo que se tenga de la calidad del servicio se asegura que la organización alcance sus objetivos institucionales.

En el mundo a partir de la década del 80 todas las organizaciones públicas y privadas sistematizaban enfoques y estrategias ligados a asegurar la calidad del servicio, por lo mismo se sistematizaron diferentes métodos e instrumentos que permitieron medir o valorar cuantitativamente la calidad del servicio, habiendo existido muchas herramientas metodológicas, sin embargo la que mejor sistematizó este tipo de mediciones fue el SERVQUAL, que es un método que mide la calidad del servicio, la misma que surgió y se sistematizó en el campo de las ciencias médicas.

Actualmente existen un cantidad considerable de métodos y estrategias, así como herramientas que miden la calidad del servicio, siendo reciente los estudios realizados a través de la neurociencia, porque se ha demostrado a través de investigaciones científicas que la calidad del servicio al definirse como un estado emocional de complacencia y satisfacción necesariamente está vinculado a la segregación de neurotransmisores como la dopamina, por que actualmente se vienen realizando estudios que vinculan el sistema neurológico con los sistemas económicos de producción.

## **1.2. Trabajos previos**

A nivel internacional

**Paredes (2016)** presento a la Universidad de Monterrey, México para obtener el grado académico de maestro en gestión pública la tesis titulada:



La formación continua y su relación con la calidad del servicio en el Municipio de Ayapango, México. Los procedimientos organizados para realizar todo el trabajo de investigación corresponden al diseño descriptivo correlacional. La muestra de estudio elegida en base a las necesidades de la investigación consideró a 89 trabajadores de la entidad mencionada. El recojo y posterior registro de los datos, demandó el uso de la encuesta y el cuestionario. Las conclusiones señalan que, existe relación directa moderada entre las variables ( $\tau_b=0.577$ ;  $p_{\text{valor}}=0,000$ ;  $\alpha=0,05$ ), lo que significa que existe dependencia entre a formación continua y la calidad del servicio, por lo que las autoridades de la municipalidad han implementado una política de incentivos para promover la realización de cursos de especialización dirigido al personal.

**Zegarra (2016)** desarrolló un trabajo de investigación titulado: Relación de la formación continua y su importancia en la calidad del servicio en la Coordinación General de Educación de la Provincia de Boyaca, Colombia. Este estudio fue presentado a la Universidad de Medellín con el propósito de obtener la maestría de gestión pública gubernamental. El proceso de recojo de información, su posterior sistematización y la prueba de hipótesis se ha ceñido a las exigencias del diseño descriptivo correlacional. La cantidad de unidades de estudio considerado para el registro de los datos fue de 67 trabajadores. El proceso de recolección de datos demandó la elaboración y aplicación de la encuesta y el cuestionario. Las conclusiones afirman que, existe relación directa fuerte entre las variables de estudio ( $\rho=0.874$ ;  $p_{\text{valor}}=0,000$ ;  $\alpha=0,05$ ), lo que significa que para asegurar que la calidad del servicio satisfaga las expectativas de los usuarios es necesario que se fortalezca el desarrollo de las capacidades de los trabajadores, la misma que demanda la realización de cursos de especialización y posgrados, en las que el personal adquiere nuevos conocimientos y habilidades, que le permiten comprender la importancia que reviste brindar un servicio de calidad.

A nivel nacional

**Meneses (2015)** desarrolló un estudio de investigación a la Universidad Hermilio Valdizán de Huánuco, titulado: Formación continua y el desarrollo institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local de Ambo, Huánuco. Este estudio se ha desarrollado bajo las exigencias metodológicas del diseño correlacional de tipo transversal. La muestra consideró a 67 trabajadores, mientras que el registro de los datos fue posible gracias a la elaboración y aplicación de la encuesta y el cuestionario. Los resultados afirman que, existe relación directa significativa entre las variables de estudio, en razón de que  $Tau_b=0.784$  y el  $p\text{-valor}=0,000$  que resulta ser menor a  $\alpha=0,05$ , por lo que se infiere que los procesos administrativos, pedagógicos e institucionales dependen directamente de la calidad del trabajo que realiza el personal que labora en la institución, por lo que es necesario implementar programas de formación continua que asegure el desarrollo de las capacidades profesionales y personales de los trabajadores.

**Palomino (2016)** presentó a la Universidad San Agustín de Arequipa el trabajo de investigación titulado: Formación continua y la satisfacción del usuario del Centro de Salud de Camaná, Arequipa. Para ejecutar cada uno de los procesos de la investigación se utilizó como guía el diseño correlacional descriptivo. Los trabajadores considerados como muestra fueron 73 y el recojo de los datos ha implicado el uso de la encuesta y el cuestionario respectivamente. Las conclusiones afirman que, existe relación directa moderada entre las variables lo que significa que las observaciones y en algunos casos denuncias que se presentan al centro de salud, están relacionados con el maltrato recibido por parte de los trabajadores de este establecimiento, y coincidentemente en la mayoría de estos casos es recurrente observar la falta de habilidades sociales, que les permitan a los trabajadores mantener un dialogo empático y asertivo con los usuarios.

A nivel local o regional

**Vilca (2014)** presentó a la Universidad César Vallejo de Trujillo, sede Ayacucho, el trabajo de investigación titulado: Formación continua y la

calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho 2014. El diseño utilizado en todo el proceso de la investigación corresponde al descriptivo correlacional. La muestra tomada en cuenta para el recojo de datos fue de 40 trabajadores, mientras que la encuesta y el cuestionario permitieron el recojo de los datos. Las conclusiones afirman que, existe relación directa y significativa entre las variables de estudio ( $\rho=0.874$ ;  $p\_valor=0,000$ ;  $\alpha=0,05$ ), por lo que se puede deducir que las dificultades que presentan los trabajadores en la atención de los usuarios se ciñe a las limitaciones en el trato y las relaciones interpersonales, por lo que es necesario implementar estrategias que permitan mejorar el nivel de empatía, asertividad y tolerancia.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Formación continua**

Alarcón (2014) lo define como el proceso a través del cual el personal que labora en una institución está predispuesto a continuar desarrollando sus competencias y capacidades profesionales y personales, de tal manera que su desempeño laboral sea de calidad, beneficiando de esta manera el logro de los objetivos institucionales.

La formación continua demanda la voluntad del trabajador en continuar permanentemente con su preparación, porque entiende que el mundo actual y la sociedad en general tiene nuevas expectativas y necesidades, producto del avance de la tecnología que ha configurado nuevos escenarios, con múltiples demandas, las mismas que deben ser atendidas con la calidad que el caso amerita.

De la Cruz (2016) sostiene que la formación continua es una modalidad educativa que las empresas implementan para especializar a sus trabajadores, en la cual se proporciona información teórica y práctica, orientados a desarrollar habilidades específicas, como es el caso del manejo de un equipo especializado, de tal forma que se asegura la calidad del trabajo encomendado.

La formación continua comprende actividades relacionados con procesos pedagógicos, es decir el participante debe alcanzar superar los objetivos curriculares previamente establecidos, lo que asegura que ha aprendido y desarrollado aquello que la organización desea, por lo que invierte y destina recursos y materiales para garantizar que dicha formación satisfaga las expectativas del trabajador y de la organización.

Camargo (2016) sostiene que la formación continua está orientado a mejorar las cualificaciones del trabajador, es decir incrementar los niveles de empleabilidad, por lo que se hace imprescindible desarrollar las competencias, capacidades y habilidades del personal que labora en la organización, con el propósito de mejorar su desempeño laboral.

Muchas empresas y organizaciones no invierten, porque a final de cuentas, es eso, invertir, en el desarrollo de las potencialidades que tiene el trabajador, porque teme que una vez que haya alcanzado dicho desarrollo el personal que fue capacitado por la empresa pueda ser captado por otra organización, lo que implicaría la pérdida del dinero invertido.

Para evitar que el personal capacitado por la empresa pueda desvincularse por diferentes motivos, es necesario fortalecer los niveles de compromiso e identidad del trabajador, a través de programas de incentivos y sobre todo atendiendo las necesidades básicas no solo del trabajador sino de la familia en conjunto, llegando de esta manera afianzar la lealtad y fidelidad del personal con los objetivos y los fines de la organización.

Con la formación continua del trabajador se logra mejores niveles de competitividad, lo que permite que la organización eleve su nivel de productividad, beneficiando a todos en general, razón por la que los procesos de formación continua deben ser considerados como inversión, porque el desarrollo del potencial humano es vital para que una organización sobreviva y se mantenga vigente en el mercado.

## **Capacitaciones**

Las capacitaciones vienen a ser procesos formativos específicos, en las que el personal es orientado, instruido y adiestrado en la realización de alguna actividad que precise, justamente especialización, como ocurre cuando se desea capacitar a una persona en el manejo de un equipo.

Las capacitaciones según Gonzales (2016) tienen la característica durar muy poco tiempo, además no requieren formalidades curriculares, es decir, se organizan las actividades en función del desarrollo de una habilidad específica como puede ser el manejo de un software educativo.

Los procesos de capacitación fortalecen y desarrollan las habilidades específicas de los trabajadores, por lo que requieren y demandan voluntad y predisposición para desarrollarla con todas las exigencias que una preparación corta demanda, caso contrario se desperdiciaría tiempo y dinero en actividades que no benefician sustancialmente a la empresa tampoco al trabajador.

### **Actualizaciones**

Huertas (2016) considera que las actualizaciones comprometen programas de formación continua orientados específicamente a mejorar y dominar la realización y ejecución de una actividad específica. A diferencia de las capacitaciones, en las que las exigencias curriculares no son determinantes, en el caso de las actualizaciones se sigue un proceso formativo que incluye planes de estudio definidos, por lo mismo el periodo de desarrollo es más extenso que el de la capacitación.

La actualización en la mayoría de los casos es solventada por el mismo trabajador en la medida que comprende un tiempo considerable, por lo que las organizaciones se resisten a invertir en este tipo de formación, porque está orientado a mejorar habilidades y competencias genéricas.

### **Especializaciones**

Orellana (2015) sostiene que las especializaciones son programas de formación continua que están orientados a mejorar las capacidades del

personal, en un área específica, es decir fortalece el dominio de una parte del conocimiento humano, que por su naturaleza requiere justamente una especialización específica.

Por ejemplo, un docente por las necesidades profesionales y del área en el que se desenvuelve se especializa en atención de niños con problemas de necesidades especiales, lo que implica el desarrollo de una serie de cursos y módulos que lo habilite y proporcionar no solo información teórica sino habilidad operativa para mejorar su desempeño.

Toda especialización implica y demanda currículos formalmente estructurados, con cursos que tiene exigencias académicas, que requieren el desarrollo de capacidades de auto aprendizaje y regulación y disciplina de tiempo y esfuerzo.

### **1.3.2. Calidad del servicio**

Barragán (2015) lo define como la satisfacción que manifiestan las personas al considerar que sus demandas y necesidades fueron satisfechas según sus expectativas. Es decir, es el servicio brindado que colma plenamente las exigencias del cliente o el usuario, de tal forma que su apreciación sea positiva respecto a la imagen que posee sobre la institución.

La calidad del servicio en realidad es una apreciación subjetiva que posee el usuario sobre la satisfacción de sus necesidades en base al cumplimiento de ciertos requisitos que la institución previamente ha establecido, así tenemos, por ejemplo, cuando en una institución pública se dispone que el horario de atención es hasta cierta hora, pero cuando el usuario acude dentro del horario establecido no encuentra al personal por lo que su apreciación sobre la calidad del servicio es negativa.

Soldevilla (2016) afirma que la calidad del servicio requiere y exige criterios de evaluación, que determinan si el producto o el servicio proporcionado cumple con los requisitos establecidos en formatos o normas

establecidas, solo así se podrá establecer o estructurar una percepción válida sobre la calidad del servicio recibido.

Como podemos apreciar para poder determinar si el servicio recibido reúne las condiciones para ser valorada como tal, debe haber sistemas referenciales que permitan a los usuarios catalogar si este es de calidad, por lo que es necesario que a nivel de las instituciones públicas se establezcan indicadores que permitan valora justamente la calidad del servicio.

Gómez (2016) señala que se debe diferencias entre lo que es un producto y un servicio, para de esta manera determinar con propiedad el concepto de calidad del servicio, por lo mismo, el producto es un bien tangible cuyas características esenciales pueden ser valoradas inmediatamente, color, forma, textura, etc., mientras que un servicio compromete muchas variables cuyas características no pueden ser valoradas inmediatamente, sino que se evidencian en el tiempo.

Efectivamente la calidad del servicio al contener elementos subjetivos es difícil de valorar, por lo que existe la necesidad de contar con estándares o indicadores que midan o evidencien que el servicio es de calidad, solo de esta manera se podrá tener una apreciación más objetiva y técnica para evaluar la calidad del servicio que presta una entidad.

Otro aspecto que debemos tener en cuenta para evaluar la calidad del servicio, es que generalmente este se presenta a través de un producto, es decir existe complementariedad entre servicio y producto, lo que dificulta más aun definirla convenientemente.

Silvera (2016) considera que medir la calidad del servicio en una entidad pública y otra privada compromete perspectivas diferentes, por el hecho de que una institución pública no tiene la exigencia de lidiar con la competencia, porque el servicio que presta generalmente es de monopolio, por ejemplo, el servicio educativo que presta la UGEL, porque no existe otra entidad que se dedique a realizar la misma labor, por lo que los criterios de evaluación son distintos.

La mayoría de los criterios que se tiene para evaluar la calidad del servicio en las instituciones públicas están relacionadas al horario de atención, al trato recibido, a los recursos que se disponen para la atención del público, el tiempo de espera en la atención, así como el tiempo que demora la realización de un trámite, todas ellas configuran los insumos para que el usuario evalúe y determine la calidad del servicio.

### **Satisfacción del usuario**

Orellana (2015) considera que la satisfacción del usuario está relacionado al reconocimiento que las personas tienen sobre el trato recibido al momento de haber recibido el servicio, lo que implica una medida de valoración sobre los factores externos e internos que convergen cuando el usuario hace uso del servicio que la institución pública lo provee.

Las necesidades, los deseos y las peticiones cuando son satisfechas a cabalidad, entonces podemos asegurar que el usuario ha sido completamente satisfecho en sus requerimientos, por lo que la institución debe organizar convenientemente todos sus recursos para garantizar que esta apreciación que el público tiene sobre el servicio recibido sea el más adecuado.

### **Sistema de comunicación**

Alarcón (2013) sostiene que en relación a los sistemas de comunicación es necesario señalar que la institución debe brindar información que permita que los usuarios puedan acceder sin problemas al servicio que la institución brinda, para lo cual deberán colocarse avisos, rótulos y flujogramas que permitan que la información sea capaz de dirigir y vincular al público usuario directamente con aquello que requiere o necesita.

Actualmente el avance tecnológico ha hecho posible que los sistemas de comunicación sean más efectivos, por lo que la institución pública debe



implementar módulos de atención que permitan orientar al público para brindarles un servicio que satisfaga sus necesidades y requerimientos.

### **Accesibilidad al servicio**

La accesibilidad al servicio según Palomino (2016) es la disponibilidad de la institución en proporcionar al público de los medios y los mecanismos que le permita recibir el servicio de manera rápida y perentoria, haciendo o generando un nivel de satisfacción adecuado.

La accesibilidad al servicio demanda una predisposición voluntaria y convencida del personal que labora en la institución, porque comprende que la satisfacción del usuario garantiza una percepción positiva de la calidad del servicio que la institución brinda, beneficiando de esta manera al logro de los objetivos institucionales.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Cuál es la relación de la formación continua con la calidad servicio en la Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán en el año 2018?

### **1.4.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación de las capacitaciones con la calidad del servicio en Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán 2018?

¿Cuál es la relación de las actualizaciones con la calidad del servicio en Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán 2018?

¿Cuál es la relación de las especializaciones con la calidad del servicio en Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

El estudio es conveniente porque aborda la problemática de las observaciones que se realizan a la institución pública tomada como área de estudio, respecto a la calidad del servicio que brinda, en la medida que las dificultades que se han identificado perjudican los procesos institucionales, administrativos y pedagógicos, afectando la imagen institucional de la entidad.

El trabajo de investigación tiene relevancia social, en la medida que las actividades que realiza la institución comprometen a todos los agentes educativos, por lo que cualquier iniciativa por conocer las características de cómo se presenta este fenómeno de por sí es importante para la comunidad.

La justificación teórica considera que los resultados registrados en el presente informe, incrementan el cuerpo de conocimientos, además de generar nuevas hipótesis de investigación que pueden ser desarrollados con diseño experimentales.

La justificación práctica considera que, los beneficiados con el estudio vienen a ser directamente el público usuario, entre ellos los estudiantes, porque esta entidad tiene la responsabilidad de dirigir todos los procesos educativos de la provincia.

La justificación metodológica sostiene que los instrumentos elaborados al haber pasado los criterios de evaluación de la validez y la confiabilidad, tienen la posibilidad de ser utilizados en otras investigaciones.

La justificación legal considera que la formación continua se enmarca dentro de los parámetros legales de los siguientes documentos normativos:

Ley General de Educación N° 28044

Ley de la Reforma Magisterial N° 29944

Ley de la Carrera Pública Magisterial N° 29062

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

La formación continua se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán en el año 2018.

#### **1.6.2. Hipótesis específicas:**

Las capacitaciones se relacionan significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán 2018.

Las actualizaciones se relacionan significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán 2018.

Las especializaciones se relacionan significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán 2018.

### **1.7. Objetivos**

#### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la formación continua y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán en el año 2018.

#### **1.7.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre las capacitaciones y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán 2018.

Determinar la relación entre las actualizaciones y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán 2018.

Determinar la relación entre las especializaciones y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán.

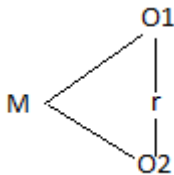
## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

Bardales (2014) lo define como el plan que organiza sistemáticamente cada uno de los pasos que se exige para lograr que los objetivos de la investigación se logren alcanzar según lo planificado

Según el autor citado, los estudios que se ubican en el nivel relacional de la investigación, tienen el propósito de investigar el fenómeno tal y como ocurre en la realidad, es decir no tiene el objetivo de identificar relaciones de causa y efecto, por lo que no interviene, sino que recoge información en un momento de la realidad, a lo que se llama diseño transversal, luego del cual a través de criterios estadísticos mide el nivel de asociación o correlación entre las variables de estudio, en ese sentido en el caso de nuestro estudio solo se ha considerado investigar el fenómeno tal como se presentan en la realidad.

Esquema:



Donde:

M es la muestra

O1, es la medición a la variable formación continua

O2, es la medición a la variable calidad del servicio

r es el grado de asociación entre las variables de estudio.

### 2.2. Variables, operacionalización

#### 2.2.1. Identificación de las variables

Variable 1: Formación continua

Variable 2: Calidad del servicio

## 2.2.2. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR DE MEDICIÓN
FORMACIÓN CONTINUA	Proceso de perfeccionamiento de las habilidades, capacidades y competencias del personal que labora en una organización a nivel personal y profesional, a través de procesos de capacitación, actualización y especializaciones, orientado a mejorar los niveles de producción y competitividad de la organización, evidenciados en el logro de objetivos institucionales. (Camargo, 2016)	La formación continua se evidencia en el desarrollo de las competencias personales y profesionales de los trabajadores, las mismas que serán valoradas a partir de la aplicación de un cuestionario.	Capacitaciones	Manejo de sistemas informáticos	<b>Ordinal:</b> Excelente Bueno Regular Deficiente
				Empatía	
				Relaciones interpersonales	
			Actualizaciones	Sistemas integrados de administración.	
				Elaboración de documentos técnico normativos.	
				Elaboración de planes y proyectos	
			Especializaciones	Cursos	
				Diplomados	
				Posgrados	
CALIDAD DEL SERVICIO	Es la percepción que tiene el usuario respecto a la atención recibida, en base a la satisfacción de sus expectativas, sistemas de comunicación y la accesibilidad al servicio que se refleja en la apreciación adecuada de las personas sobre la institución (Soldevilla, 2016)	La calidad del servicio se evidencia en la percepción de satisfacción del usuario sobre la atención recibida por parte de los trabajadores que laboran en la institución, la misma que será evaluada en base a la aplicación de un cuestionario.	Satisfacción del usuario	Trato	<b>Ordinal:</b> Excelente Bueno Regular Deficiente
				Cordialidad	
				Confianza	
			Sistemas de comunicación	Avisos	
				Flujogramas de atención	
				Horarios	
			Accesibilidad a los servicios	Módulos de atención	
				Sistemas informáticos	
				Asertividad	

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

Jiménez (2012) sostiene que la población comprende todos los fenómenos y eventos comprendidos en una determinada área, los mismos que proporcionan información vital sobre las características de cómo se presenta el problema.

La población de estudio está constituida por el personal que labora en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán en el año 2018.

Tabla 1

Población de estudio de la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán 2018

Personal	Cantidad (fi)	Porcentaje (f%)
Directivo	2	5.00
Personal nombrado	25	62,5
Personal contratad	13	32,5
Total	40	100.00

Nota: N=40; fi frecuencia simple absoluta; f%, frecuencia porcentual.

### 2.3.2. Muestra

Cabanillas (2013) sostiene que la muestra es una parte de la población que asegura contar las mismas características, por lo que es factible realizar operaciones estadísticas que luego pueden ser generalizadas a la población a través de procesos inferenciales.

Ávila (2012) recomienda que cuando la población no supera las 100 unidades es preferible considerar a todas las unidades en la muestra,

porque al utilizar una fórmula estadística, la variación del número de unidades es mínima por lo que no justifica realizar este tipo de cálculos.

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

### 2.4.1. Técnicas

Dueñas (2014) sostiene que es el conjunto de competencias que posee el investigador para organizar de manera sistemática el recojo de información.

Las técnicas que fueron utilizados en el estudio presentan las siguientes características:

Variables	Técnica
Formación continua	Encuesta
Calidad del servicio	Encuesta

### 2.4.2. Instrumentos

Bardales (2014) sostiene que son los recursos físicos tangibles que permiten el registro de todos los atributos evidenciados en la técnica, facilitando el registro de los datos

Los instrumentos utilizados en el registro de los datos presentan las siguientes características:

Variables	Técnica	Instrumento
Formación continua	Encuesta	Cuestionario
Calidad del servicio	Encuesta	Cuestionario



### **2.4.3. Validación**

Kerlinger (2000) asegura que es la característica y propiedad que posee todo instrumento para asegurar el logro de los objetivos previstos, es decir si mide la variable para el cual fue construido.

La validez para el caso de los instrumentos elaborados en el presente estudio fue evaluados a través de la aplicación del modelo ítem total. En ese sentido se ha calculado la varianza, la matriz de correlación y se ha calculado la R de Pearson, cuyos registros superan el valor de 0,21 para todos los ítems.

### **2.4.4. Confiabilidad**

Hernández (2014) afirma que es la propiedad que necesariamente todo instrumento debe poseer para que de manera sistemática registre resultados similares cuando se le aplica a muestras que presenten características similares.

La evaluación de la confiabilidad fue posible a través del cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registró resultados superiores a 0,81, garantizando de esta manera la confiabilidad del instrumento.

Los resultados del Alpha de Cronbach para el caso del cuestionario que mide la variable formación continua. es de 0,883 y para el caso del cuestionario que mide la variable calidad del servicio es de 0,895

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Los pasos y procedimientos seguidos para desarrollar todo el proceso de la investigación, comprendieron la aplicación de los instrumentos que permitieron recoger los datos; luego el registro de cada valor en el software estadístico SPSS, enseguida la organización de la información en tablas estadísticas y finalmente el cálculo de los estadígrafos de correlación.

Ha sido necesario hacer uso de métodos teóricos tales como el análisis y la síntesis, así como los procesos de inducción y deducción que permitieron organizar los procesos de descripción e interpretación de los resultados.

## **2.6. Aspectos éticos**

Para el desarrollo de todos los procedimientos considerados en el diseño de investigación se ha solicitado la autorización de las autoridades que tienen la responsabilidad de dirigir la institución pública tomada como área de estudio.

Se ha registrado las referencias bibliográficas con la formalidad que el caso amerita, garantizando de esta manera la propiedad intelectual de los autores citados en la elaboración del informe final de tesis.

Para garantizar la originalidad del estudio se ha utilizado la plataforma Turnitin que evalúa la similitud, habiendo superado el porcentaje establecido.

Otro aspecto que debemos mencionar es la reserva de la información recabada, es decir la confidencialidad de los datos acopiados a través de los cuestionarios ha sido garantizada a través de la aplicación de un cuestionario anónimo, la misma que previamente fue consentida y voluntaria.

### III. RESULTADOS

**Tabla 2:** Relación entre formación continua y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán en el año 2018.

Valores	calidad del servicio				Total		
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente			
Formación continua	Deficiente	Recuento	5	3	1	0	9
		% del total	12,5%	7,5%	2,5%	0,0%	22,5%
	Regular	Recuento	10	15	0	0	25
		% del total	25,0%	37,5%	0,0%	0,0%	62,5%
	Bueno	Recuento	1	0	3	0	4
		% del total	2,5%	0,0%	7,5%	0,0%	10,0%
	Excelente	Recuento	0	0	1	1	2
		% del total	0,0%	0,0%	2,5%	2,5%	5,0%
Total	Recuento	16	18	5	1	40	
	% del total	40,0%	45,0%	12,5%	2,5%	100,0%	

Tau\_b=0,420; p\_valor=0,000

#### Comprobación de hipótesis

Ha: Existe relación entre la formación continua y la calidad del servicio.

Ho: No existe relación entre la formación continua y la calidad del servicio.

Nivel de significancia: 0,05 (5%)

Estadígrafo de comparación

Tau\_b de Kendall=0,420; p\_valor=0,00< $\alpha$ (0,05)

#### Decisión:

Se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Interpretación.** Según el estadígrafo Tau\_b se evidencia que existe relación directa moderada entre la formación continua y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán en el año 2018, (Tau\_b = 0,420 y p-valor=0,000).

**Tabla 3:** Relación entre Las capacitaciones y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán en el año 2018.

Valores			calidad del servicio				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Las capacitaciones	Deficiente	Recuento	7	6	0	0	13
		% del total	17,5%	15,0%	0,0%	0,0%	32,5%
	Regular	Recuento	6	10	0	0	16
		% del total	15,0%	25,0%	0,0%	0,0%	40,0%
	Bueno	Recuento	2	2	5	0	9
		% del total	5,0%	5,0%	12,5%	0,0%	22,5%
	Excelente	Recuento	1	0	0	1	2
		% del total	2,5%	0,0%	0,0%	2,5%	5,0%
Total	Recuento	16	18	5	1	40	
	% del total	40,0%	45,0%	12,5%	2,5%	100,0%	

Tau\_b=0,485; p\_valor=0,000

### Comprobación de hipótesis

Ha: Existe relación entre las capacitaciones y la calidad del servicio.

Ho: No existe relación entre las capacitaciones y la calidad del servicio.

**Nivel de significancia:** 0,05 (5%)

Estadígrafo de comparación

Tau\_b de Kendall=0,485; p\_valor=0,00< $\alpha$ (0,05)

### Decisión:

Se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Interpretación.** Según el estadígrafo Tau\_b se evidencia que existe relación directa moderada entre las capacitaciones y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán en el año 2018, (Tau\_b = 0,485 y p-valor=0,000).

**Tabla 4:** Relación entre las actualizaciones y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán en el año 2018.

Valores			calidad del servicio				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Las actualizaciones	Deficiente	Recuento	12	6	1	0	19
		% del total	30,0%	15,0%	2,5%	0,0%	47,5%
	Regular	Recuento	4	11	0	0	15
		% del total	10,0%	27,5%	0,0%	0,0%	37,5%
	Bueno	Recuento	0	0	3	0	3
		% del total	0,0%	0,0%	7,5%	0,0%	7,5%
	Excelente	Recuento	0	1	1	1	3
		% del total	0,0%	2,5%	2,5%	2,5%	7,5%
Total	Recuento	16	18	5	1	40	
	% del total	40,0%	45,0%	12,5%	2,5%	100,0%	

Tau\_b=0,551; p\_valor=0,000

### Comprobación de hipótesis

Ha: Existe relación entre las actualizaciones y la calidad del servicio.

Ho: No existe relación entre las actualizaciones y la calidad del servicio.

Nivel de significancia: 0,05 (5%)

Estadígrafo de comparación

Tau\_b de Kendall=0, 551; p\_valor=0,00< $\alpha$ (0,05)

### Decisión:

Se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Interpretación.** Según el estadígrafo Tau\_b se evidencia que existe relación directa moderada entre las actualizaciones y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán en el año 2018, (Tau\_b = 0,551 y p-valor=0,000).

**Tabla 5:** Relación entre las especializaciones y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán en el año 2018

Valores	calidad del servicio				Total		
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente			
Las especializa ciones	Deficiente	Recuento	10	5	0	0	15
		% del total	25,0%	12,5%	0,0%	0,0%	37,5%
	Regular	Recuento	5	12	0	0	17
		% del total	12,5%	30,0%	0,0%	0,0%	42,5%
	Bueno	Recuento	0	0	4	0	4
		% del total	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	10,0%
	Excelente	Recuento	1	1	1	1	4
		% del total	2,5%	2,5%	2,5%	2,5%	10,0%
Total	Recuento	16	18	5	1	40	
	% del total	40,0%	45,0%	12,5%	2,5%	100,0%	

Tau\_b=0,544; p\_valor=0,000

### Comprobación de hipótesis

Ha: Existe relación entre las especializaciones y la calidad del servicio.

Ho: No existe relación entre las especializaciones y la calidad del servicio.

Nivel de significancia: 0,05 (5%)

Estadígrafo de comparación

Tau\_b de Kendall=0, 554; p\_valor=0,00< $\alpha$ (0,05)

### Decisión:

Se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Interpretación.** Según el estadígrafo Tau\_b se evidencia que existe relación directa moderada entre las especializaciones y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán en el año 2018, (Tau\_b = 0,544 y p-valor=0,000).

#### **IV. DISCUSIÓN**

En nuestro país la mayoría de las instituciones públicas, frecuentemente son observada por el público usuario respecto a la calidad del servicio que brindan a la comunidad, siendo recurrente la opinión sobre la pésima atención recibida por parte de los trabajadores, así como la inadecuada organización o infraestructura que poseen, las mismas que condicionan la percepción de las personas, reflejándose en las dificultades que estas organizaciones tienen para alcanzar sus objetivos curriculares.

La discusión es la parte del informe al final de tesis en la que se contrasta los resultados obtenidos en la investigación con aquellos registrados en los antecedentes, las mismas que deben ser corroboradas con el marco teórico y la realidad circundante, en ese sentido se ha organizado la discusión de la siguiente manera:

La tabla 2 nos permite observar que el 62,5% (25) de encuestados consideran como regular la formación continua, de la misma manera el 22,5% (9) sostiene que es deficiente; mientras que para el caso de la variable calidad del servicio, el 45% (18) de trabajadores opina que es regular y el 40,0% (16) sostiene que es deficiente, confirmando los resultados obtenidos por Paredes (2016) quien en su tesis titulado: La formación continua y su relación con la calidad del servicio en el Municipio de Ayapango, México, afirma que, existe relación directa moderada entre las variables ( $\tau_b=0.577$ ;  $p\_valor=0,000$ ;  $\alpha=0,05$ ), lo que significa que existe dependencia entre a formación continua y la calidad del servicio, por lo que las autoridades de la municipalidad han implementado una política de incentivos para promover la realización de cursos de especialización dirigido al personal.

Lo señalado también tiene sustento en la propuesta teórica de Alarcón (2014) quien opina que la formación continua es el proceso a través del cual el personal que labora en una institución está predispuesto a continuar desarrollando sus competencias y capacidades profesionales y personales, de tal manera que su desempeño laboral sea de calidad, beneficiando de esta manera el logro de los objetivos institucionales.

Esta afirmación se contradice con lo observado en la realidad, en la que la mayoría de los trabajadores no muestran predisposición para mejorar sus capacidades y competencias laborales, esto se debe a que en la mayoría de los casos, el personal directivo que tiene la responsabilidad de dirigir la institución, no genera espacios y oportunidades para este tipo de procesos, por lo que el trabajador si desea realizar cursos o especializaciones debe afrontarlas con sus propios recursos, disminuyendo los niveles de compromiso e identidad del trabajador con los objetivos institucionales.

La tabla 3 nos permite observar que el 32,3% (13) de encuestados considera que las capacitaciones son deficientes, mientras que el 40,0% (16) sostienen que es regular; asimismo podemos notar que el 22,5% (9) sostiene que es bueno y el 5,0% (2) considera que es excelente, confirmando los resultados obtenidos por Zegarra (2016) quien en su tesis titulado: Relación de la formación continua y su importancia en la calidad del servicio en la Coordinación General de Educación de la Provincia de Boyaca, Colombia, afirma que, existe relación directa fuerte entre las variables de estudio ( $\rho=0.874$ ;  $p\_valor=0,000$ ;  $\alpha=0,05$ ), lo que significa que para asegurar que la calidad del servicio satisfaga las expectativas de los usuarios es necesario que se fortalezca el desarrollo de las capacidades de los trabajadores, la misma que demanda la realización de cursos de especialización y posgrados, en las que el personal adquiere nuevos conocimientos y habilidades, que le permiten comprender la importancia que reviste brindar un servicio de calidad.

Las afirmaciones registradas tienen respaldo teórico en la propuesta Gonzales (2016) que menciona que las capacitaciones tienen la característica de durar muy poco tiempo, además no requieren formalidades curriculares, es decir, se organizan las actividades en función del desarrollo de una habilidad específica como puede ser el manejo de un software educativo.

En el área de estudio, las pocas oportunidades que el personal tiene para seguir su formación continua es la asistencia a cursos de capacitación, que duran muy poco, y por ello sus ventajas en el desarrollo de las competencias laborales del trabajador son mínimas, es más la mayoría de ellas es del tipo informativo, por lo que en la mayoría de los casos, no se promueve o mejorar



las capacidades cognitivas, procedimentales y afectivas del personal, por lo que es necesario orientar este tipo de actividades académicas a fin de que el tiempo de su desarrollo abarca un periodo considerable.

La tabla 4 nos permite observar que el 47,5% (19) de encuestados opina que las actualizaciones son deficientes y el 37,5% (15) sostiene que es regular, de la misma manera podemos notar que el 7,5% (3) opina que las actualizaciones son buenas y el 7,5% (3) manifiesta que es excelente, confirmando los resultados obtenidos por Meneses (2015) quien en su tesis titulado: Formación continua y el desarrollo institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local de Ambo, Huánuco, afirma que, existe relación directa significativa entre las variables de estudio, en razón de que  $Tau_b=0.784$  y el  $p\text{-valor}=0,000$  que resulta ser menor a  $\alpha=0,05$ , por lo que se infiere que los procesos administrativos, pedagógicos e institucionales dependen directamente de la calidad del trabajo que realiza el personal que labora en la institución, por lo que es necesario implementar programas de formación continua que asegure el desarrollo de las capacidades profesionales y personales de los trabajadores.

Lo señalado tiene asidero teórico en la propuesta de Huertas (2016) quien considera que las actualizaciones comprometen programas de formación continua orientados específicamente a mejorar y dominar la realización y ejecución de una actividad específica. A diferencia de las capacitaciones, en las que las exigencias curriculares no son determinantes, en el caso de las actualizaciones se sigue un proceso formativo que incluye planes de estudio definidos, por lo mismo el periodo de desarrollo es más extenso que el de la capacitación.

En el área de estudio este tipo de eventos académicos muy pocas veces se desarrolla, y en la mayoría de los casos, las actualizaciones seguidas por los trabajadores demanda la inversión de sus propios ingresos, además de ello no cuentan con las facilidades del caso, porque el personal que dirige la institución no tiene una visión de gestión que potencialice el capital humano, por lo mismo no genera ni promueve estrategias que permitan facilitar la realización de este tipo de actividades académicas por parte de los trabajadores.

La tabla 5 nos permite observar que el 37,5% (15) de trabajadores encuestados considera que las especializaciones son deficientes, el 42,5% (17) afirman que son regulares; el 10,0% (4) señala que es bueno y el 10% (4) opina que es excelente, confirmando los resultados obtenidos por Palomino (2016) quien en su tesis titulado: Formación continua y la satisfacción del usuario del Centro de Salud de Camaná, Arequipa, afirma que, existe relación directa moderada entre las variables lo que significa que las observaciones y en algunos casos denuncias que se presentan al centro de salud, están relacionados con el maltrato recibido por parte de los trabajadores de este establecimiento, y coincidentemente en la mayoría de estos casos es recurrente observar la falta de habilidades sociales, que les permitan a los trabajadores mantener un dialogo empático y asertivo con los usuarios.

Lo manifestado tiene sustento teórico en la propuesta de Orellana (2015) quien sostiene que las especializaciones son programas de formación continua que están orientados a mejorar las capacidades del personal, en un área específica, es decir fortalece el dominio de una parte del conocimiento humano, que por su naturaleza requiere justamente una especialización específica.

Si el personal que tiene la responsabilidad de dirigir la entidad tuviera el conocimiento y la información técnica y especializada sobre gestión y administración educativa, comprendiera la importancia que reviste desarrollar las capacidades y competencias del personal, porque esto le asegura contar con un capital humano especializado, los mismo que en el ejercicio de su labor garantizan un desempeño óptimo y adecuado, asegurando la calidad del servicio que presta a la comunidad, sin embargo, en el área de estudio, la gestión se desarrolla estrictamente bajo criterios normativos y son muy pocas las oportunidades que se presentan para que el persona desarrolla especializaciones, por lo que existen dificultades en los proceso pedagógicos, administrativos e institucionales.

## V. CONCLUSIONES

1. Existe relación directa moderada entre la formación continua y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán en el año 2018. ( $Tau_b=0,420$ ;  $p\_valor=0,000<\alpha(0,05)$ ), lo que significa que la calidad del servicio depende en cierta medida de la preparación del personal que labora en la institución, por lo que el personal directivo que dirige la institución debe promover el desarrollo de las potencialidades de su personal para asegurar que el servicio que brinda a la comunidad sea de calidad.
2. Existe relación directa moderada entre las capacitaciones y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán. ( $Tau_b=0,361$ ;  $p\_valor=0,000<\alpha(0,05)$ ), en la medida que este tipo de actividades académicas no logran desarrollar las competencias y habilidades profesionales, por su características y su duración, por lo mismo es necesario reorientar la estrategia a fin de asegurar que la formación continua de los trabajadores sea producto del desarrollo de eventos académicos de mayor duración y del tipo práctico.
3. Existe relación directa moderada entre las actualizaciones y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán. ( $Tau_b=0,551$ ;  $p\_valor=0,000<\alpha(0,05)$ ), lo que significa que por su naturaleza y características, en el área de estudio se debe promover la realización de este tipo de eventos académicos, porque permite mejorar las habilidades laborales, por el tiempo y por la estructura curricular que posee.
4. Existe relación directa moderada entre las especializaciones y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán 2018. ( $Tau_b=0,549$ ;  $p\_valor=0,000<\alpha(0,05)$ ), en la medida que la mayoría de los trabajadores consideran que la institución debe implementar políticas de incentivos, en la que se considera la posibilidad de solventar estudios de actualización para los trabajadores, las mismas que asegurarían el desarrollo de las competencias profesionales del personal.



## **VI. RECOMENDACIONES**

1. El personal directivo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán debe implementar en la institución una política de gestión del potencial humano, que permita a los trabajadores acceder a realizar cursos de capacitación y especialización, para mejorar sus competencias y capacidades laborales.
2. Los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, deben organizar reuniones de trabajo, a fin de socializar los problemas que aqueja a la institución relacionados con la calidad del servicio, de tal modo que se acojan iniciativas y alternativas de solución, que permitan mejorar el servicio que la institución brinda a la población.
3. La institución pública tomada como área de estudio a través de sus autoridades debe establecer convenios de cooperación con otras instituciones a fin de contar con presupuesto para solventar la realización de capacitaciones y especializaciones para el personal que labora en la entidad.

## VII. REFERENCIAS

- Alarcón, F. (2014). *Gestión institucional y liderazgo directivo*. Lima: San Marcos.
- Alarcón, G. (2013). *Capacidades gerenciales y liderazgo pedagógico*. Lima: San Marcos.
- Ávila, J. (2012). *Métodos estadísticos para la investigación*. Lima: San Marcos.
- Bardales, J. (2014). *Elaboración de proyectos de investigación y planes de estudio*. Lima: San Marcos.
- Barragán, J. (2015). *Diagnóstico de la calidad del servicio en la administración pública en el Municipio de Loja, Ecuador*. Loja: Municipio de Loja, Ecuador.
- Cabanillas, J. C. (2013). *Métodos y técnicas de investigación educativa*. Lima: San Marcos.
- Calero, M. (2012). *Gestión administrativa y liderazgo*. Lima: San Marcos.
- Camargo, E. (2016). *Formación y preparación continua y el desarrollo organizacional*. Lima: San Marcos.
- Candriotti, J. (2014). *Relación entre el liderazgo estratégico y el desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de El Salta, Córdoba, Argentina* (Primera ed.). El Salta: Universidad de Mendoza.
- Dávalos, V. (2016). *Imagen institucional y calidad educativa*. Lima: San Marcos.
- De la Cruz, A. (2016). *Formación continua y el desarrollo profesional*. Lima: San Marcos.
- Dueñas, A. (2014). *Investigación cuantitativa y proyectos de investigación*. Lima: San Marcos.

- Gómez, G. (2016). *Calidad del servicio y los procesos de formación continua*. Lima: San Marcos.
- Gonzales, G. (2016). *Procesos de capacitación y desarrollo profesional*. Lima: San Marcos.
- Gonzales, M. (2014). *Elaboración de planes y proyectos de investigación*. Lima: San Marcos.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hil.
- Huertas, M. (2016). *Capacitaciones y especializaciones en el desarrollo profesional*. Lima: San Marcos.
- Jlménez, L. (2012). *Métodos y técnica de investigación social*. Lima: San Marcos.
- Kerlinger, F. (2000). *Técnicas de investigación social*. Ciudad de Mexico: Mc Graw Hill.
- Ludeña, G. (2016). *Relación del liderazgo directivo y la calidad del proceso educativo en la IEP "Jose de San Martín" de Vinchos, Ayacucho*. Vinchos: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad César Valeljo de Trujillo, sede Ayacucho.
- Mendez, J. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Lima: San Marcos.
- Meneses, A. (2015). *Formación continua y el desarrollo institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local de Ambo, Huánuco*. Ambo: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad Hermilio Valdizán de Huanuco, Perú.
- Orellana, J. C. (2015). *Liderazgo directivo y desempeño profesional*. Lima: UNMSM.
- Orellana, J. C. (2015). *Programas de formación continua y el desarrollo de las competencias laborales*. Lima: Mantaro.

- Palomino, M. (2016). *Formación continua y la satisfacción del usuario del Centro de Salud de Camaná, Arequipa*. Camaná: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad San Agustín de Arequipa, Perú.
- Paredes, M. (2016). *La formación continua y su relación con la calidad del servicio en el Municipio de Ayapango, México*. Ayapango: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad de Monterrey, México.
- Ramírez, M. (2015). *Liderazgo directivo y la calidad educativa en las instituciones educativas del distrito de Loja, Ecuador*. Loja: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad de Quito.
- Rivera, O. (2015). *Influencia del liderazgo directivo y la calidad pedagógica en la IEP "José de San Martín" de Tachira, Venezuela*. Tachira: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad de Caracas, Venezuela.
- Silvera, R. (2016). *Calidad del servicio en las instituciones públicas*. Lima: San Marcos.
- Soldevilla, F. (2016). *Calidad del servicio y la competitividad de la empresas*. Lima: San Marcos.
- Vilca, J. (2014). *Formación continua y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho 2014*. Ayacucho: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad César Vallejo de Trujillo sede Ayacucho.
- Zegarra, O. (2016). *Relación de la formación continua y su importancia en la calidad del servicio en la Coordinación General de Educación de la Provincia de Boyaca, Colombia*. Boyacá: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad de Medellín, Colombia.



## **ANEXOS**

## ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO-CALIDAD DEL SERVICIO

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

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

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5

#### DIMENSIÓN I: SATISFACIÓN DEL USUARIO

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Se evidencia que el buen trato a los usuarios es una característica que distingue a la institución.					
2	El personal directivo se preocupa por el trato a los usuarios que proporcionan los trabajadores.					
3	El buen trato a los usuarios es promovido a nivel institucional gracias a talleres de capacitación al personal que labora en la institución.					
4	Es evidente que los trabajadores de la institución atienden con cordialidad a los usuarios.					
5	La cordialidad del personal que labora en la institución es muy frecuente.					
6	La cordialidad del personal que labora en la institución se debe a que existe compromiso e identidad institucional.					
7	La confianza es un valor que se practica a nivel institucional.					
8	La confianza caracteriza las interrelaciones entre el personal que labora en la institución y los usuarios.					
9	La mayoría de las dificultades que se suscitan al interior de la institución se supera por el nivel de confianza que se tiene entre todo el personal.					

#### DIMENSIÓN II: SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

10	Se observa que la institución coloca avisos que orientan a los usuarios para la prestación del servicio.					
11	Los avisos son colocados en lugares estratégicos de tal forma que viabilizan la atención de los usuarios.					
12	Los avisos colocados oportunamente en la institución dinamizan y reduce el tiempo de espera de los usuarios.					

13	Existen flujogramas de atención al interior de la institución.					
14	Los flujogramas de atención permiten que los usuarios reciban una atención de calidad.					
15	Los flujogramas colocados al interior de la institución son fáciles de ubicar y viabilizan los procesos de atención.					
16	Los horarios de atención que la institución ofrece se adecuan a las necesidades de los usuarios.					
17	Los horarios de atención en la institución responden a las necesidades del contexto social.					
18	Los horarios de atención han sido elaborados en base a criterios técnicos.					

**DIMENSIÓN III: ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS**

19	Existen módulos de atención para orientar al público.					
20	Los módulos de atención satisfacen las expectativas de los usuarios.					
21	En los módulos de atención se evidencia solvencia y competencia del personal encargado.					
22	Existen sistemas informáticos que viabilizan la atención de los usuarios.					
23	Todos los procesos administrativos están sistematizados y disminuyen los tiempos de espera.					
24	Se evidencia solvencia en el manejo de sistemas informáticos en el personal que atiende al público.					
25	Es evidente que el personal que atiende a los usuarios muestra asertividad en todo momento.					
26	La asertividad que demuestra todo el personal genera una imagen aceptable de la institución.					
27	La asertividad que muestran los trabajadores en la atención a los usuarios asegura la satisfacción del público que acude a la institución.					

## CUESTIONARIO-FORMACIÓN CONTINUA

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

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

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5

### DIMENSIÓN I: CAPACITACIONES

1	La entidad organiza cursos de capacitación sobre manejo de sistemas informáticos para todos los trabajadores.					
2	La institución sistematiza todo sus actividades a través de la implementación de sistemas informáticos.					
3	Existe preocupación del personal directivo en sistematizar la gestión a nivel de sistemas informáticos.					
4	El personal que atiende en la institución se caracteriza por practica una comunicación empática.					
5	La empatía es una habilidad que caracteriza a la institución.					
6	Las dificultades que se presentan a nivel institucional se superan porque existe empatía entre todo el personal					
7	Las relaciones interpersonales entre los trabajadores son adecuadas.					
8	Las relaciones interpersonales entre los trabajadores y el público usuario permiten ofrecer un servicio de calidad.					
9	La satisfacción del público usuario se sustenta en la adecuada relación interpersonal entre los trabajadores.					

### DIMENSIÓN II: ACTUALIZACIONES

10	El personal que atiende en la institución está capacitado para manejar los sistemas integrados de administración.					
11	Los sistemas integrados de administración viabilizan la atención de los usuarios.					
12	Los sistemas integrados de administración permiten mejorar la calidad de atención.					
13	La elaboración de documentos normativos es eficiente en la institución.					
14	La elaboración de documentos técnicos normativos responde a las necesidades institucionales.					

15	La elaboración de documentos técnico normativos aseguran el logro de los objetivos institucionales.					
16	La elaboración de planes y proyectos a nivel institucional asegura la ejecución efectiva del presupuesto asignado.					
17	La elaboración de planes y proyectos a nivel institucional demanda profesional especializado.					
18	La elaboración de planes y proyectos asegura la satisfacción de los usuarios.					

### **DIMENSIÓN III: ESPECIALIZACIONES**

19	Es política institucional la realización de cursos de capacitación para el personal que labora en la institución.					
20	El personal directivo promueva la realización de cursos de especialización para todo el personal.					
21	Existe predisposición del personal para asistir a cursos de especialización.					
22	Los diplomados cursados por algunos trabajadores benefician la gestión institucional.					
23	Los diplomados desarrollado por los trabajadores efectiviza su desempeño laboral.					
24	Los diplomados que realizan los trabajadores mejoran las interrelaciones personales.					
25	Los posgrados realizados por algunos trabajadores benefician la labor institucional.					
26	Los posgrados desarrollados por algunos trabajadores responden a expectativas de superación personal.					
27	La parte directiva se preocupa en promover estudios de posgrados para el personal comprometido con el logro de los objetivos institucionales.					

## FICHA TÉCNICA

Instrumento	<b><i>Cuestionario para medir formación continua</i></b>		
Autores	María del Pilar Vargas Carmona.		
Año de edición	2015		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar la formación continua.		
Duración	40 minutos		
Dimensiones	Capacitaciones Actualizaciones Especializaciones		
Adaptado	Br. SULCA NAUPAS, Vladimir Br. VALLEJO BENDEZÚ, Miguel Víctor.		
Campo de aplicación	Personal de instituciones públicas.		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.21.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.883		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	:	3 puntos
	De acuerdo	:	4 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	5 puntos
Recategorización	Intervalo: Deficiente : 27 – 66 puntos Regular : 66 – 89 puntos Bueno : 89 – 112 puntos Excelente : 112 – 135 puntos		

## FICHA TÉCNICA

Instrumento	<b><i>Cuestionario para medir calidad del servicio</i></b>		
Autores	José Campos Velásquez.		
Año de edición	2016		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar la calidad del servicio.		
Duración	40 minutos		
Dimensiones	Satisfacción del usuario Sistemas de comunicación Accesibilidad a los servicios		
Adaptado	Br. SULCA ÑAUPAS, Vladimir Br. VALLEJO BENDEZÚ, Miguel Víctor.		
Campo de aplicación	Personal de instituciones públicas.		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.21.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.895		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	:	3 puntos
	De acuerdo	:	4 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	5 puntos
Recategorización	Intervalo: Deficiente : 27 – 66 puntos Regular : 66 – 89 puntos Bueno : 89 – 112 puntos Excelente : 112 – 135 puntos		

## ANEXO 2: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

### VALIDEZ-FORMACIÓN CONTINUA

#### 1. VARIANZA

ITEM	VARIANZA
V1_D1_P1	0.093
V1_D1_P2	0.217
V1_D1_P3	0.455
V1_D1_P4	0.093
V1_D1_P5	0.217
V1_D1_P6	0.455
V1_D1_P7	0.093
V1_D1_P8	0.217
V1_D1_P9	0.455
V1_D2_P10	0.093
V1_D2_P11	0.217
V1_D2_P12	0.455
V1_D2_P13	0.093
V1_D2_P14	0.217
V1_D2_P15	0.455
V1_D2_P16	0.093
V1_D2_P17	0.217
V1_D2_P18	0.506
V1_D3_P19	0.093
V1_D3_P20	0.202
V1_D3_P21	0.461
V1_D3_P22	0.093
V1_D3_P23	0.202
V1_D3_P24	0.461
V1_D3_P25	0.093
V1_D3_P26	0.185
V1_D3_P27	0.455
PUNTAJE_TOTAL	28.120



## 2. MATRIZ DE CORRELACIONES

	V1_D1_P1	V1_D1_P2	V1_D1_P3	V1_D1_P4	V1_D1_P5	V1_D1_P6	V1_D1_P7	V1_D1_P8	V1_D1_P9	V1_D2_P10	V1_D2_P11	V1_D2_P12	V1_D2_P13	V1_D2_P14	V1_D2_P15	V1_D2_P16	V1_D2_P17	V1_D2_P18	V1_D2_P19	V1_D3_P20	V1_D3_P21	V1_D3_P22	V1_D3_P23	V1_D3_P24	V1_D3_P25	V1_D3_P26	V1_D3_P27	PUNTAJE TOTAL					
V1_D1_P1	1	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	-	-	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.318	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009
V1_D1_P2	0.218	1	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	1.000	0.000	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.843**	0.066	0.686
V1_D1_P3	0.302	0.066	1	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.066	1.000	-	0.066	1.000	-	0.302	0.066	-	0.066	0.302	0.862**	-	0.023	0.964**	-	0.023	0.964**	-	0.023	0.964**	0.024	1.000	0.659
V1_D1_P4	1.000	0.218	0.302	1	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	-	-	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.318	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009
V1_D1_P5	0.218	1.000	0.066	0.218	1	0.066	0.218	1.000	0.066	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	1.000	0.000	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.843**	0.066	0.686
V1_D1_P6	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1	0.302	0.066	1.000	0.066	1.000	-	0.066	1.000	-	0.302	0.066	-	0.066	0.302	0.862**	-	0.023	0.964**	-	0.023	0.964**	-	0.023	0.964**	0.024	1.000	0.659
V1_D1_P7	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1	0.218	0.302	1.000	-	-	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.318	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009
V1_D1_P8	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1	0.066	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	1.000	0.000	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.843**	0.066	0.686
V1_D1_P9	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1	0.066	1.000	-	0.066	1.000	-	0.302	0.066	-	0.066	0.302	0.862**	-	0.023	0.964**	-	0.023	0.964**	-	0.023	0.964**	0.024	1.000	0.659
V1_D2_P10	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1	-	-	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.318	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009
V1_D2_P11	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	1.000	0.000	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.843**	0.066	0.686
V1_D2_P12	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.066	1	-	0.066	1.000	-	0.302	0.066	-	0.066	0.302	0.862**	-	0.023	0.964**	-	0.023	0.964**	-	0.023	0.964**	0.024	1.000	0.659
V1_D2_P13	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	-	-	1	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.318	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009
V1_D2_P14	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	1.000	0.000	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.843**	0.066	0.686

V1_D2_P15	-	0.30	0.06	1,00	-	0.30	0.06	1,00	-	0.30	0.06	1,00	-	0.30	0.06	1	-	0.30	0.066	,862**	-	0.30	0.023	,964**	-	0.30	0.023	,964**	-	0.30	0.024	1,00	,659				
V1_D2_P16	1,00	0	0.21	0.30	1,00	0	0.21	0.30	2	1,00	0	0.21	0.30	2	1,00	0	0.21	0.30	2	1,00	0	0.21	0.30	2	1,00	0	0.21	0.30	2	1,00	0	0.21	0.30	2	0.00	9	
V1_D2_P17	-	0.21	1,00	0.06	-	0.21	1,00	0.06	-	0.21	1,00	0.06	-	0.21	1,00	0.06	-	0.21	1,00	0.06	-	0.21	1,00	0.06	-	0.21	1,00	0.06	-	0.21	1,00	0.06	-	0.21	1,00	0.06	,686
V1_D2_P18	-	0.31	0.00	,862*	-	0.31	0.00	,862*	-	0.31	0.00	,862*	-	0.31	0.00	,862*	-	0.31	0.00	,862*	-	0.31	0.036	,833**	-	0.31	0.036	,833**	-	0.31	0.075	,862**	,536				
V1_D3_P19	1,00	0	0.21	0.30	1,00	0	0.21	0.30	2	1,00	0	0.21	0.30	2	1,00	0	0.21	0.30	2	1,00	0	0.21	0.30	2	1,00	0	0.21	0.30	2	1,00	0	0.21	0.30	2	0.00	9	
V1_D3_P20	-	0.20	,921*	0.02	-	0.20	,921*	0.02	-	0.20	,921*	0.02	-	0.20	,921*	0.02	-	0.20	,921**	0.023	-	0.20	,921**	0.023	-	0.20	,921**	0.023	-	0.20	,921**	0.023	-	0.20	,921**	0.023	,652
V1_D3_P21	-	0.28	0.01	,964*	-	0.28	0.01	,964*	-	0.28	0.01	,964*	-	0.28	0.01	,964*	-	0.28	0.01	,964**	-	0.28	0.053	1	-	0.28	0.053	1	-	0.28	0.114	,964**	,616				
V1_D3_P22	1,00	0	0.21	0.30	1,00	0	0.21	0.30	2	1,00	0	0.21	0.30	2	1,00	0	0.21	0.30	2	1,00	0	0.21	0.30	2	1,00	0	0.21	0.30	2	1,00	0	0.21	0.30	2	0.00	9	
V1_D3_P23	-	0.20	,921*	0.02	-	0.20	,921*	0.02	-	0.20	,921*	0.02	-	0.20	,921*	0.02	-	0.20	,921**	0.023	-	0.20	,921**	0.023	-	0.20	,921**	0.023	-	0.20	,921**	0.023	-	0.20	,921**	0.023	,652
V1_D3_P24	-	0.28	0.01	,964*	-	0.28	0.01	,964*	-	0.28	0.01	,964*	-	0.28	0.01	,964*	-	0.28	0.01	,964**	-	0.28	0.053	1	-	0.28	0.053	1	-	0.28	0.114	,964**	,616				
V1_D3_P25	1,00	0	0.21	0.30	1,00	0	0.21	0.30	2	1,00	0	0.21	0.30	2	1,00	0	0.21	0.30	2	1,00	0	0.21	0.30	2	1,00	0	0.21	0.30	2	1,00	0	0.21	0.30	2	0.00	9	
V1_D3_P26	-	0.18	,843*	0.02	-	0.18	,843*	0.02	-	0.18	,843*	0.02	-	0.18	,843*	0.02	-	0.18	,843**	0.024	-	0.18	,843**	0.024	-	0.18	,843**	0.024	-	0.18	,843**	0.024	-	0.18	,843**	0.024	,528
V1_D3_P27	-	0.30	0.06	1,00	-	0.30	0.06	1,00	-	0.30	0.06	1,00	-	0.30	0.06	1,00	-	0.30	0.066	1,00	-	0.30	0.023	,964**	-	0.30	0.023	,964**	-	0.30	0.024	1	,659				
PUNTAJE_TOTAL	0.00	9	,686*	,659*	0.00	9	,686*	,659*	0.00	9	,686*	,659*	0.00	9	,686*	,659*	0.00	9	,686**	,659**	0.00	9	,686**	,659**	0.00	9	,686**	,659**	0.00	9	,686**	,659**	0.00	9	1		

### 3. CALCULO DE LA R DE PEARSON

ITEM	R DE PEARSON	CONDICIÓN
V1_D1_P1	,546	APROBADO
V1_D1_P2	,686	APROBADO
V1_D1_P3	,659	APROBADO
V1_D1_P4	,468	APROBADO
V1_D1_P5	,686	APROBADO
V1_D1_P6	,659	APROBADO
V1_D1_P7	,635	APROBADO
V1_D1_P8	,686	APROBADO
V1_D1_P9	,659	APROBADO
V1_D2_P10	,557	APROBADO
V1_D2_P11	,686	APROBADO
V1_D2_P12	,659	APROBADO
V1_D2_P13	,584	APROBADO
V1_D2_P14	,686	APROBADO
V1_D2_P15	,659	APROBADO
V1_D2_P16	,367	APROBADO
V1_D2_P17	,686	APROBADO
V1_D2_P18	,536	APROBADO
V1_D3_P19	,632	APROBADO
V1_D3_P20	,652	APROBADO
V1_D3_P21	,616	APROBADO
V1_D3_P22	,335	APROBADO
V1_D3_P23	,652	APROBADO
V1_D3_P24	,548	APROBADO
V1_D3_P25	,457	APROBADO
V1_D3_P26	,528	APROBADO
V1_D3_P27	,659	APROBADO

### CONFIABILIDAD FORMACIÓN CONTINUA

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,883</b>	27

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

VALIDEZ CALIDAD DEL SERVICIO

1. VARIANZA

ITEM	VARIANZA
V1_D1_P1	0,548
V1_D1_P2	0,248
V1_D1_P3	0,648
V1_D1_P4	0,354
V1_D1_P5	0,487
V1_D1_P6	0,325
V1_D1_P7	0,128
V1_D1_P8	0,245
V1_D1_P9	0,326
V1_D2_P10	0,421
V1_D2_P11	0,135
V1_D2_P12	0,136
V1_D2_P13	0,326
V1_D2_P14	0,168
V1_D2_P15	0,148
V1_D2_P16	0,329
V1_D2_P17	0,457
V1_D2_P18	0,469
V1_D3_P19	0,394
V1_D3_P20	0,457
V1_D3_P21	0,167
V1_D3_P22	0,325
V1_D3_P23	0,415
V1_D3_P24	0,136
V1_D3_P25	0,157
V1_D3_P26	0,157
V1_D3_P27	0,167
PUNTAJE_TOTAL	26,457

## 2. MATRIZ DE CORRELACIONES

	V1_D1_P1	V1_D1_P2	V1_D1_P3	V1_D1_P4	V1_D1_P5	V1_D1_P6	V1_D1_P7	V1_D1_P8	V1_D1_P9	V1_D2_P10	V1_D2_P11	V1_D2_P12	V1_D2_P13	V1_D2_P14	V1_D2_P15	V1_D2_P16	V1_D2_P17	V1_D2_P18	V1_D2_P19	V1_D3_P20	V1_D3_P21	V1_D3_P22	V1_D3_P23	V1_D3_P24	V1_D3_P25	V1_D3_P26	V1_D3_P27	PUNTAJE TOTAL					
V1_D1_P1	1	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	-	-	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.318	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009
V1_D1_P2	0.218	1	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	1.000	0.000	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.843**	0.066	0.686
V1_D1_P3	0.302	0.066	1	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.066	1.000	-	0.066	1.000	-	0.302	0.066	-	0.862**	0.302	0.023	0.964**	-	0.023	0.964**	-	0.023	0.964**	-	0.024	1.000	0.659	
V1_D1_P4	1.000	0.218	0.302	1	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	-	-	1.000	-	0.218	0.302	-	-	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009		
V1_D1_P5	0.218	1.000	0.066	0.218	1	0.066	0.218	1.000	0.066	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	1.000	0.000	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.843**	0.066	0.686
V1_D1_P6	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1	0.302	0.066	1.000	0.066	1.000	-	0.066	1.000	-	0.302	0.066	-	0.862**	0.302	0.023	0.964**	-	0.023	0.964**	-	0.023	0.964**	-	0.024	1.000	0.659	
V1_D1_P7	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1	0.218	0.302	1.000	-	-	1.000	-	0.218	0.302	-	-	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009		
V1_D1_P8	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1	0.066	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	1.000	0.000	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.843**	0.066	0.686
V1_D1_P9	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1	0.066	1.000	-	0.066	1.000	-	0.302	0.066	-	0.862**	0.302	0.023	0.964**	-	0.023	0.964**	-	0.023	0.964**	-	0.024	1.000	0.659	
V1_D2_P10	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1	-	-	1.000	-	0.218	0.302	-	-	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009		
V1_D2_P11	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	1.000	0.000	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.843**	0.066	0.686
V1_D2_P12	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.066	1	-	0.066	1.000	-	0.302	0.066	-	0.862**	0.302	0.023	0.964**	-	0.023	0.964**	-	0.023	0.964**	-	0.024	1.000	0.659	
V1_D2_P13	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	-	-	1	-	0.218	0.302	-	-	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009		
V1_D2_P14	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	1.000	0.000	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.843**	0.066	0.686

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

### 3. CALCULO DE LA R DE PEARSON

ITEM	R DE PEARSON	CONDICIÓN
V1_D1_P1	,362	APROBADO
V1_D1_P2	,254	APROBADO
V1_D1_P3	,362	APROBADO
V1_D1_P4	,467	APROBADO
V1_D1_P5	,349	APROBADO
V1_D1_P6	,284	APROBADO
V1_D1_P7	,369	APROBADO
V1_D1_P8	,419	APROBADO
V1_D1_P9	,571	APROBADO
V1_D2_P10	,168	APROBADO
V1_D2_P11	,447	APROBADO
V1_D2_P12	,658	APROBADO
V1_D2_P13	,468	APROBADO
V1_D2_P14	,398	APROBADO
V1_D2_P15	,458	APROBADO
V1_D2_P16	,447	APROBADO
V1_D2_P17	,536	APROBADO
V1_D2_P18	,487	APROBADO
V1_D3_P19	,367	APROBADO
V1_D3_P20	,421	APROBADO
V1_D3_P21	,445	APROBADO
V1_D3_P22	,658	APROBADO
V1_D3_P23	,475	APROBADO
V1_D3_P24	,659	APROBADO
V1_D3_P25	,447	APROBADO
V1_D3_P26	,659	APROBADO
V1_D3_P27	,457	APROBADO

### CONFIABILIDAD-CALIDAD DEL SERVICIO

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	27

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

## PRUEBA DE NORMALIDAD

Resultados de la prueba de normalidad de los datos acopiados a través del cuestionario de información

Valores	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Formación continua	,789	40	,000
Calidad del servicio	,818	40	,000
Capacitaciones	,822	40	,000
Actualizaciones	,806	40	,000
Especializaciones	,767	40	,000

Nota: n=40; cuestionario de información

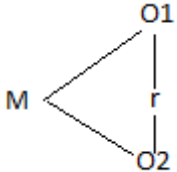
Los resultados de la prueba de normalidad confirman que los datos no configuran la curva normal, lo que significa que, para calcular la asociación entre las variables y las dimensiones, se debe elegir un estadígrafo no paramétrico, esto en razón de que el p\_valor es igual a 0,00 para todos los casos, por lo que al ser las variables del tipo ordinal se ha elegido utilizar la Tau\_b de Kendall en el proceso de comprobación de hipótesis.



ANEXO 3

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**FORMACIÓN CONTINUA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE VILCAS HUAMÁN 2018.**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es la relación de la formación continua con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán en el año 2018?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación de las capacitaciones con la calidad del servicio en Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación de las actualizaciones con la calidad del servicio en Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación de las especializaciones con la</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación entre la formación continua y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán en el año 2018.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre las capacitaciones y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán 2018.</p> <p>Determinar la relación entre las actualizaciones y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán 2018.</p> <p>Determinar la relación entre las especializaciones y la</p>	<p><b>General</b></p> <p>La formación continua se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán en el año 2018.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>Las capacitaciones se relacionan significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán 2018.</p> <p>Las actualizaciones se relacionan significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán 2018.</p> <p>Las especializaciones se relacionan significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión</p>	<p><b>Variable 1:</b> Formación continua</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitaciones</li> <li>▪ Actualizaciones</li> <li>▪ Especializaciones</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Calidad del servicio</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Satisfacción del usuario</li> <li>▪ Sistemas de comunicación</li> <li>▪ Accesibilidad a los servicios.</li> </ul>	<p>Tipo de investigación: No experimental</p> <p>Nivel de investigación: Relacional</p> <p>Método de investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     M --- O1     M --- O2     O1 --- r --- O2             </pre> </div> <p><b>Población:</b> 40 profesionales que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán en el año 2018.</p>

<p>calidad del servicio en Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán 2018?</p>	<p>calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán 2018.</p>	<p>Educativa Local de Vilcas Huamán 2018.</p>		<p><b>Muestra:</b> 40 unidades de estudio.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos:</b> Encuesta Cuestionario</p> <p>Análisis e interpretación de datos Tablas Gráficos Estadígrafos de correlación</p>
---	--	---	--	---

# INSTRUMENTOS DE VALIDACIÓN

## VALIDACION DE INSTRUMENTO.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "CUESTIONARIO "

**OBJETIVO:** Conocer la relación entre la formación continua y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán en el año 2018.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Unidad de gestión Educativa de Vilcas Huamán

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

PEREZ VALLEJO, ELKIN AUGUSTO

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER EN GESTION PUBLICA.

**VALORACIÓN:**

Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			✓	

**COMENTARIO:**

Según la operacionalización de los variables y la matriz de consistencia que se observó considero muy bueno el planteamiento de los ítems por lo que doy visto Bueno.

**FECHA:** 28 / 06 / 2018

  
Elkin Augusto Pérez Vallejo  
Reg. CPE N° 673  
MAGISTER EN GESTION PUBLICA  
**Firma del Evaluador**

VALIDACION DE INSTRUMENTO.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "CUESTIONARIO "

**OBJETIVO:** Conocer la relación entre la formación continua y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán en el año 2018.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Unidad de gestión Educativa de Vilcas Huamán

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

VALLEJO BENDUZU, CÉSAR

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Magister en Gestión Pública

**VALORACIÓN:**

Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			✓	

**COMENTARIO:** De acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores que revise hay relación consistente con los items, en ese sentido es muy buena los instrumentos de las dos variables.

**FECHA:** 03 / 07 / 2018

N.E. SNIP 292833 ROMERILLO ALTO

Mg<sup>o</sup> César Vallejo Bendezu  
SUPERVISOR SOCIAL

Firma del Evaluador

## SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN


REG: 939961

DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION - AYACUCHO  
UGEL - VILCASHUAMAN  
TRAMITE DOCUMENTARIO

Exp. N°: 757742

Fecha: 27 JUN 2018

Hora: 5:14pm Folios: 07

Firma: 

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POST GRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTION PÚBLICA**

“Año del buen servicio al ciudadano”

Ayacucho, 27 de junio de 2018.

MAG: J. Ruth Palomino Gutiérrez.

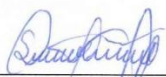
Directora de la UGEL Vilcas Huamán.

Presente.-

Por medio de la presente reciba el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, luego para manifestarle que estoy desarrollando el trabajo de tesis titulada: **“FORMACIÓN CONTINUA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE VILCAS HUAMÁN-2018”** por lo que concedes de su vocación de servicio en bien de nuestra sociedad, solicito la Autorización correspondiente, para realizar la investigación mencionada.

Agradeceré por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de usted.

Atentamente,



Vladimir Sulca Naupas.  
DNI. N° 41934573



Miguel Victor Vallejo Bendezú.  
DNI. N° 42164759



# AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE AYACUCHO  
**UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE VILCAS HUAMÁN**



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"  
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres 2018-2027"

Vilcas Huamán, 03 de julio del 2018

## CARTA N° 39-2018- ME-GRA-DREA/UGEL-VH-DIR

**SEÑOR:**

**VLADIMIR SULCA ÑAUPAS**

Alumno de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo

**HUAMANGA:**

**Asunto:** Autorizo para efectuar la investigación sobre el Proyecto "La Formación Continua y Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán-2018".

**REF. :** Solicitud de fecha 27/06/2018

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia, manifiesto mi aceptación para que realice el proyecto de investigación titulada "La Formación Continua y Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán-2018".

Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

  
DIRECCIÓN REGIONAL AYACUCHO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN  
UGEL VILCAS HUAMÁN  
Mg. J. Ruth Palomina Gutiérrez  
DIRECTORA DEL PROGRAMA SECTORIAL III

c.c.:  
Archivo.  
Personal.  
JRPG/DIR.  
Rrpv/sec.

Dirección: Pasaje Inca Wasi S/N – Vilcashuamán – Ayacucho

Página Web: [www.ugelvilcashuaman.gob.pe](http://www.ugelvilcashuaman.gob.pe)

e-mail: [ugel\\_vilcashuaman1@hotmail.com](mailto:ugel_vilcashuaman1@hotmail.com)



GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE AYACUCHO  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE VILCAS HUAMÁN

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"  
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres 2018-2027"



Vilcas Huamán, 03 de julio del 2018

**CARTA N° 40-2018-ME-GRA-DREA/UGEL-VH-DIR**

**SEÑOR:**

**MIGUEL VÍCTOR VALLEJO BENDEZÚ.**

Alumno de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo

**HUAMANGA:**

**Asunto:** Autorizo para efectuar la investigación sobre el Proyecto "La Formación Continua y Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán-2018".

**REF.** : Solicitud de fecha 27/06/2018

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia, manifiesto mi aceptación para que realice el proyecto de investigación titulada "**La Formación Continua y Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán-2018**".

Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

Mg. J. Paul Palomino Gutierrez  
DIRECTORA DEL PROGRAMA SECTORIAL III

c.c.:  
Archivo.  
Personal.  
JRPG/DIR.  
Rrpv/sec.

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo Vladimir Sulca Ñaupas, identificado con DNI N° 41934573 y Yo Miguel Víctor Vallejo Bendezi, identificado con DNI N° 42164759, egresados del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizamos ( ) , no autorizamos ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado Formación Continua y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcashuamán 2018

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

Fundamentación en caso de no autorización:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

 FIRMA		 FIRMA	
DNI: <u>41934573</u>		DNI: <u>42164759</u>	

Trujillo \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_



## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADEMICOS DE LA UCV

Yo, Mg. Aurelio Carrasco Venegas, docente de experiencia curricular, diseño del Proyecto de Investigación del Ciclo III – Maestría en Gestión Pública, he revisado el trabajo académico con el Título de: “Formación continua y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcashuamán, Ayacucho 2018” presentado por los maestrandos: Vladimir Sulca Ñaupas y Miguel Victor Vallejo Bendezú; verificándose por medio del uso de la herramienta TURNITIN lo siguiente:

Que, el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínima que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio ni copia, en tanto cumple con todas las normas de uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 13 de agosto del 2018

Mg. Aurelio Carrasco Venegas

# FORMACION CONTINUA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA DE VILCASHUAMAN 2018 - VALLEJO BENDEZU MIGUEL VICTOR - SULCA ÑAUPAS VLADIMIR

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>15%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Andina del Cusco</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>es.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>dspace.unitru.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>www.authorstream.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Continental</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>www.ebiguatemala.org</b>	



## PANEL FOTOGRÁFICO



Foto 01: En la toma fotográfica se aprecia a Vladimir Sulca Ñaupas en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcashuamán Institución donde se realizó la investigación.



Foto 02: En la toma fotográfica se aprecia a Miguel Víctor Vallejo Bendezú en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcashuamán Institución donde se realizó la investigación.





Foto 03 – Foto 10: En las siguientes fotografías se aprecia la aplicación de los instrumentos al personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcashuamán.