



**VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y  
CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE  
EDUCACIÓN DE ICA, 2018**

**PRESENTADO POR**

**BACH. JULIO ROLANDO MOTTA DUEÑAS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:  
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**LIMA - PERÚ**

**2018**



*VICERRECTORADO ACADÉMICO*  
*ESCUELA DE POSGRADO*

**TÍTULO DE LA TESIS**

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE  
SERVICIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE ICA, 2018

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

CAPITAL HUMANO Y DESARROLLO DEL TALENTO

**ASESOR**

MG. ERICKA JANET VILLAMARES HERNÁNDEZ



**VICERRECTORADO ACADÉMICO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**GENERALIDADES**

**Título:**

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE ICA, 2018.

**Autor** : Bach. Julio Rolando Motta Dueñas

**Asesor** : Mg. Ericka Janet Villamares Hernández

**Tipo de investigación** : Pura o Básica

**Enfoque de la investigación:** Cuantitativo

**Línea de investigación** : Capital Humano y Desarrollo de Talento

**Localidad** : Ica

**Duración de la investigación:** 12 meses

ICA – PERÚ

2018

**DEDICATORIA:**

A Dios por darme vida, salud y por ser luz de esperanza.

A mis padres por su apoyo para alcanzar mis metas y sueños.

### **AGRADECIMIENTO:**

A mis profesores de maestría, por haber compartido conocimientos, y brindarme su apoyo en la recolección de datos motivo de la presente investigación.

### **RECONOCIMIENTO:**

A las autoridades Educativas de la Universidad Privada “Alas Peruanas”, quienes me han brindado el apoyo suficiente para poder realizar el presente trabajo de investigación.

## ÍNDICE

CARÁTULA	i
HOJA DE INFORMACIÓN BÁSICA	ii
HOJA DE GENERALIDADES	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RECONOCIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRAC	xiv
INTRODUCCIÓN	xvi
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>17</b>
<b>1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA</b>	<b>17</b>
<b>1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>18</b>
1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL	18
1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL	18
1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL	18
1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL	19
<b>1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>19</b>
1.3.1. PROBLEMA GENERAL	19
1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	20
<b>1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>22</b>
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	22
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
<b>1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>21</b>
1.5.1. JUSTIFICACIÓN	21

1.5.2. IMPORTANCIA	22
<b>1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>22</b>
<b>1.7. LIMITACIONES DEL ESTUDIO</b>	<b>22</b>
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>23</b>
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	23
2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS	27
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	42
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	<b>44</b>
3.1. HIPÓTESIS GENERAL	44
3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	44
3.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	
3.4. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	47
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>48</b>
<b>4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>48</b>
4.1.1. Tipo de investigación	48
4.1.2. Nivel de investigación	48
<b>4.2. MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>48</b>
4.2.1. Métodos de investigación	48
4.2.2. Diseño de investigación	49
<b>4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>50</b>
4.3.1. Población	50
4.3.2. Muestra	50
<b>4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>50</b>
4.4.1. Técnicas	50



4.4.2.	Instrumentos	50
4.4.3.	Validez y confiabilidad	51
4.4.4.	Plan de análisis de datos	52
4.4.5.	Ética en la investigación	52
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS</b>		<b>53</b>
5.1	Análisis descriptivo	53
5.2	Análisis inferencial	84
<b>CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>		<b>92</b>
<b>CONCLUSIONES</b>		<b>94</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>		<b>95</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>		<b>96</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>103</b>
1.	Matriz de consistencia	
2.	Instrumento	
3.	Validación de expertos	
4.	Copia de la data procesada	
5.	Consentimiento informado	
6.	Declaratoria de autenticidad del informe de tesis	

## **RESUMEN**

### **CAPACITACION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE ICA, 2018.**

La investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre la capacitación del personal administrativo y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018. El estudio es una investigación pura, reúne por su nivel las características de un estudio relacional y de diseño de la investigación es no experimental. La muestra la conforman 84 trabajadores del área administrativa de la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018. Se logró demostrar que existe relación positiva entre la Capacitación del personal administrativo y la Calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la DREI- ICA. Año 2018.

### **PALABRAS CLAVES**

Capacitación del personal administrativo, Calidad de servicio, trabajadores administrativos de la DREI.

## **ABSTRACT**

### **TRAINING OF ADMINISTRATIVE PERSONNEL AND QUALITY OF SERVICE IN THE REGIONAL ADMINISTRATION OF EDUCATION OF ICA, 2018.**

The objective of the research was to identify the relationship between the training of administrative staff and the quality of service in the Regional Education Office of Ica, 2018. The study is a basic investigation, it gathers by its level the characteristics of a relational study and the design of the research is not experimental. The sample was constituted by 84 workers of the administrative area of the Regional Directorate of Education of Ica, 2018. It was demonstrated that there is a positive relationship between the training of administrative staff and the quality of service of the administrative workers of the DREI-ICA. Year 2018.

### **KEY WORDS**

Training of administrative staff, Quality of service, administrative workers of the DREI.

## INTRODUCCIÓN

En un contexto por demás cambiante, el proceso de capacitación es un tema recurrente de las instituciones educativas, las cuales siguen un modelo sistemático teniendo como consecuencia métodos de capacitación con escaso rendimiento de capacidad e innovación.

Pocas veces se denota la posibilidad de crecimiento y de oportunidad de aprendizaje, que posibilita mejoras en la calidad de servicio e incluso interiorizar conocimientos para el desarrollo del personal administrativo.

Nuestra preocupación de realizar esta investigación se debe a las constantes deficiencias observadas en la Dirección Regional de Educación en la que no se viene otorgando una buena prestación de servicio; esto posiblemente por la escasa capacitación que reciben los trabajadores administrativos de esta Dirección; situación que despertó nuestro interés en indagar las razones de esta deficiencia y relacionarla con la calidad de servicio en los trabajadores que laboran en la parte administrativa; teniendo como premisa que la capacitación es como un mecanismo de mejoramiento personal y concebida como un proceso de formación en el ámbito laboral que beneficiará a la Dirección Regional de Educación ya que contará con trabajadores capaces de enfrentar y resolver situaciones complejas, actuando lo más asertivamente posible, en su área, afrontando cargos diversos y en la toma de decisiones.

La tesis está estructurada de la siguiente manera:

En el capítulo I se elabora el planeamiento del problema, en un segundo capítulo se fundamenta teóricamente las variables de estudios, en el capítulo III se plantean las hipótesis y se operacionalizan las variables de estudios, en el capítulo IV se realiza el diseño metodológico, en el capítulo V se presentan los resultados, en el capítulo VI se discuten los resultados obtenidos y finalmente las conclusiones y recomendaciones.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

A nivel mundial existen muchas organizaciones que consideran que la capacitación es un gasto innecesario y no como una inversión que beneficiará tanto a la empresa como a sus colaboradores. Incluso teniendo a los mejores egresados de las mejores universidades como profesionales a cargo de la compañía, la capacitación debe ser un proceso continuo porque la realidad, la tecnología y los conocimientos no cesan de cambiar y de desarrollarse. Nada es estático en este mundo. Un profesional o un técnico requerirán actualizaciones en forma periódica porque de lo contrario llegará un momento en que se desfazarán y lejos de aportar a la organización harán que esta pierda competitividad y productividad.

Los empleadores de toda América Latina reportan cada vez más dificultades para encontrar solicitantes calificados para posiciones vacantes, los empleadores toman mucho más tiempo para ocupar una posición calificada en América Latina (un promedio de seis semanas) que en otras regiones del mundo. Por ejemplo, ocupar dichas posiciones en el sur de Asia toma un promedio de menos de tres semanas (Aedo y Walker, 2012). La principal razón de esta discrepancia es una falta general de habilidades valoradas en los candidatos de trabajo.

La ineficacia creciente del Estado muestra la necesidad de introducir modificaciones en la forma de prestación de sus actividades. La exigencia de cuadros eficientes y capacitados hace necesario encarar profundas reformas de la máquina estatal y de las personas que desempeñan las diversas funciones públicas. La necesidad de flexibilizar la función pública orienta la discusión contemporánea sobre los sistemas de empleo del Estado.

En nuestro país la mayoría de entidades estatales no invierte en capacitación al personal administrativo, se le exige que tengan buen trato, que cumplan con sus funciones, que manejen adecuadamente las TIC, que participen en cuanto evento de capacitación, actualización se organice, pero, no se destinan partidas presupuestales para hacerlo (Walter Peñaloza Ramella, 1972).

En el ámbito de la Dirección Regional de Educación de Ica, se planifican los presupuestos con la debida anticipación se inicia en el mes de mayo de cada año, se maneja conforme a lo establecido en la Ley N° 28411 “Ley del Sistema General de Presupuesto” y para ello cada año se promulga la ley anual del presupuesto; sin embargo, existe la mala idea de que este debe ser de conocimiento único de las autoridades del Órgano de Dirección, asimismo existen deficiencias en el modelo de capacitación debido a que no existe especificaciones en torno a las habilidades generales, específicas y en lo que se refiere a las habilidades de las tecnologías de información y comunicación que se debe brindar a los trabajadores a fin de reducir esta problemática observada, estas deficiencias observadas por el investigador puede ser causado por falta de capacitación personalizada, especializada y/ o puede deberse a la falta del manejo de la TIC por parte de los trabajadores.

El Trabajo de investigación se realizará para conocer la relación existente entre los Talleres de Capacitación al personal administrativo y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica.

## **1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL**

Esta investigación recopiló y analizó información en la Dirección Regional de Educación de Ica.

### **1.2.2 DELIMITACIÓN SOCIAL**

El grupo social objeto de estudio fueron los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ica.

### **1.2.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL**

Esta investigación se efectuó tomando como base de estudio el periodo comprendido entre los meses de enero a diciembre del año 2018.

### **1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL**

La presente investigación estudió dos variables de estudio como son:

#### **a) Capacitación**

Es el perfeccionamiento de conocimientos y habilidades que preparan al trabajador para mejorar sus aptitudes e incrementar la productividad.

#### **b) Calidad de servicio**

La calidad en el servicio es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, ésta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido.

## **1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 PROBLEMA GENERAL.**

¿De qué manera la capacitación del personal administrativo se relaciona con la calidad de servicio que brinda la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018?

### **1.3.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.**

a) ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación general que se le brinda al personal administrativo y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018?

- b) ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación especializada que se le brinda al personal administrativo y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación en el manejo de las TIC al personal administrativo y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018?

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL.**

Identificar la relación entre la capacitación del personal administrativo y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018.

### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Determinar la relación entre la capacitación general que se le brinda al personal administrativo y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018.
- b) Establecer la relación entre la capacitación especializada que se le brinda al personal administrativo y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018.
- c) Investigar la relación entre la capacitación en el manejo de las TIC al personal administrativo y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018.



## **1.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 JUSTIFICACION**

#### **1.5.1.1 Justificación teórica**

Esta investigación parte de la realidad problemática observada en los ambientes de la Dirección Regional de Educación de Ica en la cual se evidencia que la capacitación que se proporciona al personal administrativo de la DREI no cubre las expectativas para brindar una adecuada calidad de servicio, situación que conllevó al investigador a realizar este estudio con el fin de que a partir de los hallazgos encontrados queden como contribución de nuevos indicadores e incrementar el acervo bibliográfico en busca de generación de nuevos conocimientos referentes al tema de investigación.

#### **1.5.1.2 Justificación practica**

Teniendo como premisa que la capacitación como proceso continuo ha de ser concebida como apoyo indispensable para lograr el mejoramiento constante de resultados, facilitando el cambio y el crecimiento individual de los trabajadores y por ende el desarrollo sólido de la Dirección Regional de Educación, por lo que es de suma necesidad llevar cabo este estudio para otorgar una mejor orientación de las habilidades que deben dominar los trabajadores administrativos para obtener una mejor calidad en el servicio que se brinda y lograr los desafíos conducentes a los cambios estructurales y un rol eficaz en la prestación de los servicios ofrecidos por los trabajadores administrativos.

#### **1.5.1.3 Justificación científica**

Esta investigación servirá como antecedente para futuras investigaciones, así como antecedente de diseño metodológico para futuros investigadores.

### **1.5.2 IMPORTANCIA**

El problema radica en que la racionalidad y la propia esencia de la actividad estatal difieren de la gestión de empresas. La relación de las organizaciones gubernamentales con sus públicos no es la de un proveedor y un cliente, advierte

Metcalf. La Dirección Regional de Educación de Ica no siempre reúne una característica deseable para manejar su personal administrativo actualizado y con competencias para sus puestos de trabajo. La cuestión importante para la DREI es diseñar apropiadas capacitaciones entre la organización y sus trabajadores.

Será relevante realizar esta investigación debido a que con los resultados obtenidos podemos implementar estrategias innovadoras para mejorar la calidad de servicio en los trabajadores de la DREI – ICA.

## **1.6 FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACION**

El desarrollo de la investigación es factible por que contará con los recursos humanos necesarios como son el investigador, los administrativos y los asesores; se dispone de recursos financieros para solventar la investigación, así como de materiales bibliográficos para el desarrollo de la misma.

El proyecto se basa en una investigación cuantitativa referente a la capacitación del personal administrativo y la calidad de servicio, por lo tanto, el tipo de alcance de la investigación es descriptiva y deductiva.

El cuestionario de la encuesta es anónimo ya que no se preguntó nombre únicamente lo necesario para realizar las tabulaciones.

El tema de investigación cuenta con el suficiente acceso de información primaria.

## **1.7 LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

Para llevar a cabo esta investigación se contó con la participación voluntaria de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Educación, por lo que se tuvo algunos inconvenientes en la recolección de los datos, asimismo se tuvo algunas limitaciones en cuanto a la disponibilidad de tiempo del investigador por la excesiva carga laboral de la que está a cargo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

- **Sosa, Y. (2014).** Tesis: Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (ITECNOR), ubicado en los llanos de la Fragua, Zacapa. Universidad Rafael Landívar. Zacapa; Guatemala. La población estuvo conformada por 12 sujetos y la muestra quedo conformada por el 100% de la población. La presente investigación es de tipo mixta. Para la recolección de datos se aplicó un diagnóstico de necesidades de capacitación y una guía de preguntas. El tesista señala las siguientes conclusiones: Los datos lograron determinar los elementos que debe contener el programa de capacitación para el personal administrativo, los cuales se obtuvieron en los resultados de la investigación. Según las necesidades se hace evidente reforzar la actitud en los servidores administrativos en la Dirección Regional de Educación, debido a que no se brinda un servicio con calidad y no se trabaja en equipo. También se hace indiscutible que se debe actualizar las estrategias de capacitación en términos generales y crear un mismo plan de trabajo debido a que no existen lineamientos para llevar un mismo formato por parte de las distintas Oficinas en la Dirección Regional de Educación. En las habilidades los servidores administrativos muestran dominio sobre la facilitación y didáctica, teniendo como concepto realizar trabajos altamente complejos basados en el uso de los módulos y/o aplicativos

creados para garantizar el servicio de información oportuna de las labores realizadas en la gestión de la educación en la Dirección Regional de Educación. Por lo tanto, se alude que las diversas Oficinas de la Dirección Regional de Educación constituyen áreas de reforzamiento en los servidores administrativos para coadyuvar para el mejor desarrollo de la gestión de la educación en la Dirección Regional de Educación.

- **Rojas, W. (2011).** Tesis: Programa de capacitación y entrenamiento para el personal administrativo y obrero adscrito al núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente. Año 2009. Universidad de Oriente, Cumaná – Venezuela. La población estuvo conformada por 832 trabajadores y la muestra por 62 trabajadores. Investigación de tipo descriptivo – proyectivo con un diseño de campo. Para la recolección de datos se aplicó dos cuestionarios. El tesista señala las siguientes conclusiones: La mayoría del personal del Núcleo de Sucre no cumple con los requisitos mínimos exigidos en el Manual Descriptivo de Cargos Administrativos y Obreros de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) al momento de ser reclutado, lo que pudiera dificultar la ejecución del trabajo. El mayor número de trabajadores están formados por iniciativa propia lo que pudiera facilitar la atención para el público en general y de esta manera cumplir con la misión, visión y objetivos de la misma. No se utiliza un instrumento definido para detectar necesidades de capacitación y entrenamiento a todo el personal.
- **Campos, S. y Chávez, L. (2011).** Tesis: Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa. Universidad Técnica del Norte; Ibarra - Ecuador. La población estuvo conformada por 1222 sujetos muestrales y la muestra quedó conformada por 302 sujetos. Investigación de tipo descriptiva con un diseño de campo. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario de 10 preguntas. Los tesistas señalan las siguientes

conclusiones: Se determinó que los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta. La Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no es especializada, su fondo bibliografía es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigadores, profesionales. No existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento. Se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión Administrativa que ayude a implementar procesos de manera especializada.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

- **Valera, J. (2012).** Tesis: Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla – Callao. Universidad San Ignacio de Loyola; Lima – Perú. La población estuvo conformada por 43 docentes, 293 alumnos y 165 padres de familia. Investigación de tipo no experimental con un diseño descriptivo simple. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta. El tesista señala las siguientes conclusiones: La comunidad educativa, conformada por docentes, alumnos y padres de familia perciben la calidad del servicio en educación secundaria en el área institucional de una institución educativa de Ventanilla, es de nivel medio. Los docentes, alumnos y padres de familia que conforman la comunidad educativa, perciben la calidad del servicio en educación secundaria en el área administrativa de una institución educativa, es de nivel medio. Desde la percepción de la comunidad educativa, conformada por docentes, alumnos y padres de familia, la calidad del servicio educativo en educación secundaria en el área pedagógica de una institución educativa de Ventanilla es de nivel medio.
- **Silva, R. (2011).** Tesis: “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro artesanía shipibo-conibo del distrito de Callería-

Provincia de Coronel Portillo, periodo 2009-2010”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; Pucallpa - Perú. La población estuvo compuesta por 14 microempresas y la muestra fue igual que la población. La investigación es de tipo descriptiva con un diseño descriptivo simple. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario. El tesista señala las siguientes conclusiones: Del 100% de los representantes legales de las Mypes encuestados: el 100% son adultos, el 57% es de sexo masculino y el 50% tiene secundaria completa, el 43% secundaria incompleta. Las principales características de las Mypes del ámbito de estudio son: el 100% se dedica al negocio por más de 03 años respectivamente, el 86% no tiene ningún trabajador permanente, el 71% tiene 01 trabajador eventual y el 93% se formaron por subsistencia.

- **Arreche, V. (2013).** Tesis: La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio “María Auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho, 2011. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario estructurado por ítems en escala Likert. Se concluyó la existencia de una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo ( $r= 77.4\%$ ,  $\text{Chi}^2=126.546$ ;  $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ ; Inercia =72.2%).
- **García, J. (2015).** Se utilizó el diseño cuasi experimental de grupo de control no equivalente. Para la recolección de datos se elaboró un cuestionario. El Programa de atención bibliotecaria con soporte TIC contribuye en la mejora de la calidad de servicio en la I.E secundaria “Víctor Manuel Maurtua” de distrito de Parcona- Ica, 2015.

## **2.2. BASES TEÓRICAS.**

### **2.2.1. Capacitación del personal administrativo**

#### **2.2.1.1. Definición**

Grados (1999), son las actividades relacionadas a ejecutar discernimiento y destrezas con la finalidad de adiestrar a los administrativos para que se desenvuelvan con eficacia y eficiencia.

Para Senge (2006), hablar de capacitación la considera como una actividad planificada y orientada hacia un cambio en los conocimientos y destrezas del colaborador.

De acuerdo al modelo teórico de Gonzales y Patiño (2011) la capacitación del personal administrativo tiene como dimensiones la capacitación general, capacitación especializada y capacitación en el manejo de las TIC.

#### **2.2.1.2. Objetivos de la capacitación del personal administrativo**

Los principales objetivos de la capacitación del personal administrativo según García (2013) son:

Preparar al personal administrativo para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.

Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.

Cambiará la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración.

### **2.2.1.3. Métodos de capacitación**

#### **Los métodos de la capacitación directa son:**

- Clases: tiene como peculiaridad de ser organizada y técnica para la transferencia de nociones de diversas materias.
- Cursos breves: Son especializados.
- Conferencias: Son actividades planificadas de discernimiento.

#### **Capacitación indirecta:**

- Mesas redondas: Con participación de profesionales de alto nivel.
- Publicaciones: Son ediciones interesantes e importantes dirigidas al personal.
- Medios audiovisuales: ayudados de videos y otros.

### **2.2.1.4. Propiedades de la capacitación del personal administrativo**

Según Ruiz (2004), la capacitación que se imparte a los trabajadores, tiene las siguientes propiedades:

Principios de aprendizaje, orientadoras de las actividades efectivas con mayor probabilidad; de tal manera que el triunfo sea parte de las habilidades de enseñanza y cualidades personales (Ruiz, 2004).

### **2.2.1.5. Cualidades para Emprender**

Freyre (2005) considera que los empresarios o emprendedores modernos enseñan que determinar un alto nivel de objetivos constituye el primer paso para convertir lo invisible en visible, los cimientos de todo éxito en la vida y para ello, se debe contar con ciertas cualidades:



- a) autonomía
- b) mesura en la ambición
- c) entusiasmo
- d) consecuencias
- e) idealismo
- f) principiante
- g) triunfos compartidos
- h) valor
- i) certeza y sueños
- j) compromiso.

#### **2.2.1.6 Dimensiones de la capacitación del personal administrativo**

De acuerdo al modelo teórico de capacitación para el personal administrativo propuesto por Gonzales y Patiño (2011), tenemos las siguientes dimensiones:

- a) Capacitación general: Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.
- b) Capacitación especializada: Es la capacitación cuyo propósito es formar talento humano especializado en el área administrativa con el objetivo de mejorar desempeños y resultados en las diversas áreas donde laboran; además de estimular el desarrollo para la renovación en los campos profesionales y/o laborales y reforzar el espíritu de compromiso personal para con la institución.

- c) Capacitación en el manejo de las TIC: Es la capacitación que apunta a la adquisición de habilidades tecnológicas para el uso de las TIC como recurso, así como también promueve el uso crítico de las tecnologías desde actitudes positivas hacia la comunicación, colaboración y construcción del conocimiento.

#### **2.2.1.7 Funciones del personal administrativo capacitado**

Según el Instituto Superior Pedagógico “Juan XXIII” (2015) las funciones son las siguientes:

##### **Oficinista II**

- Redactar documentos administrativos, resoluciones, oficios, proveídos y otros documentos de acuerdo a instrucciones y modelos pre-establecidos.
- Estudiar, analizar e informar sobre la documentación que ingresa a la oficina.
- Llevar escalafones, sistematizar, clasificar y archivar documentos diversos.
- Digitar cuadros, Figuras y otros documentos.
- Apoyar acciones de comunicación, información y relaciones públicas.
- Otras funciones que le asigne el Director General.

##### **Técnico Administrativo III.**

- Estudiar y participar en la elaboración de normas, procedimientos e investigaciones preliminares de procesos técnicos.
- Analizar y emitir opinión técnica sobre expedientes puestos a su consideración.

- Formular el registro de proveedores y mantener actualizada la documentación sobre la administración de abastecimiento.
- Recopilar y consolidar información contable.
- Elaborar cuadros, resúmenes, formatos, fichas, cuestionarios y documentos administrativos de su competencia.
- Absolver consultas de trabajo técnico del área de su competencia.
- Participar en la programación de actividades técnico administrativas en reuniones y comisiones de trabajo.
- Apoyar las acciones protocolares y participar en la elaboración de boletines, revistas, periódicos murales y otros materiales de divulgación, comunicación e información.
- Otras funciones que le asigne el Director General.

#### **Técnico Administrativo I**

- Ejecutar actividades de recepción, clasificación, registro, distribución y archivo de documentos técnicos.
- Ejecutar y verificar la actualización de registros, fichas y documentos técnicos en las áreas de los sistemas administrativos.
- Coordinar actividades administrativas de su competencia.
- Estudiar expedientes técnicos sencillos y emitir informes preliminares.
- Recopilar y preparar información para estudios, investigaciones.
- Apoyar las acciones de comunicación, información y relaciones públicas.
- Colaborar en la programación de actividades técnicos-administrativas y en reuniones de trabajo.
- Otras que le asigne el Director General.

## **2.2.2. Calidad de servicio**

### **2.2.2.1 Definición de la calidad de servicio**

Para Blanco (2001), “la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agregar un valor para alguien” (p.21).

### **2.2.2.2 Características de la calidad de servicio**

Según Anierte (citado por Cruz, 2013), algunas de las peculiaridades que, para un amable servicio de calidad, reside en enmendar las necesidades, y debe de suministrar resultados.

Así mismo, Cruz (2013), son habilidades ineludibles para los colaboradores que están interactuando directamente con el público permitiendo incrementar la destreza de control frente al cliente.

### **2.2.2.3. Principios de la calidad de servicio**

Cruz (2013), sustentado en la valoración del servicio orientada a la satisfacción en el cliente, y esta satisfacción debe garantizarse en cantidad calidad, tiempo y precio; en tal efecto debe emplear acciones de acuerdo a cada sector de mercado y elaborarse el nivel de servicio más adecuado.

### **2.2.2.5. Dimensiones de la calidad de servicio**

Siguiendo el modelo teórico de la calidad de servicio propuesto por Grönroos, C. (1988), seleccionamos las siguientes dimensiones:

- a) Secretaria general: brindar servicios de alta calidad con eficiencia, planificando factores administrativos y financieros de las diligencias de la organización.
- b) Dirección y Gestión pedagógica: actividades de procesamiento de solicitudes académicas, emitir certificados, mantener el registro

académico de los alumnos, administrar los horarios de clases y apoyar las actividades docentes de una manera correcta y adecuada.

- c) Oficina de personal: direccionado a la satisfacción de las necesidades de información oportuna de los recursos humanos.
- d) Oficina de administración: preservación de los colaboradores y recursos didácticos de la institución.

En todas las dimensiones se tiene en cuenta los siguientes indicadores:

- Percepción
- Satisfacción

#### **2.2.2.6. Teorías o modelos de la calidad del servicio**

El modelo de Grönross (1988)

- a) La disposición práctica
- b) La disposición eficaz.
- c) El perfil de la institución.

#### **2.2.2.7. Componentes de calidad del servicio**

Quijano (2004), concibe los siguientes niveles de la calidad del servicio

- a) Resúmenes perceptibles
- b) Consecución de ofertas.
- c) Condición de asistencia
- d) Destrezas de los colaboradores
- e) Caballerosidad.

f) Facilidad de contacto y comunicación apropiada.

Mientras que para Albretcht (2005), los niveles de la calidad de servicio son las siguientes:

- a) Respuesta: La capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que se tiene para entrar en acción.
- b) Atención: Todo lo que implica ser bien atendido, como por ejemplo ser bien recibido, sentirse apreciado, ser escuchado, recibir información, ser ayudado y además, invitado a regresar.
- c) Comunicación: Establecer claramente que se está entendiendo al usuario y que también se está siendo entendido.
- d) Accesibilidad: ¿Dónde estoy cuando me necesitan?; ¿Cuántas veces suena mi teléfono antes que alguien lo atienda?; ¿Cuántas personas han querido mis servicios y no lograron encontrarme o comunicarse conmigo a tiempo?
- e) Amabilidad: Se debe generar capacidad para mostrar afecto por el cliente interno y externo.
- f) Credibilidad: Nunca se debe mentir al usuario, porque después de una mentira, el usuario solo puede esperar nuevas mentiras y violaciones a su dignidad. No debe jamás prometer algo en falso, porque una promesa incumplida es un atentado a la credibilidad.
- g) Comprensión: Se Debe esforzar por entender que es lo que el servicio significa para el usuario. (p.144)

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS:**

#### **Atención**

Atención es el proceso conductual y cognitivo de concentración selectiva en un aspecto discreto de la información, ya sea considerada subjetiva u objetiva, mientras que se ignoran otros aspectos perceptibles. Peel, M. (1991).

#### **Accesibilidad**

La accesibilidad es la posibilidad que tengan todas las personas sin que medien exclusiones de ningún tipo, como ser culturales, físicas o técnicas, para acceder a un servicio o llegar a visitar un lugar o utilizar un objeto. Larrea, P. (1991).

#### **Amabilidad**

La amabilidad es el acto o el comportamiento caritativo hacia otras personas y seres. La emoción del amor y sentimiento de querer llegar a este, es impulsor principal al actuar con amabilidad. Mariño, M. (2007).

#### **Calidad de servicio**

Calidad de los servicios, término que define la norma ISO 9000 como el aseguramiento de un resultado satisfactorio procedente de una actividad, en la interfaz entre el proveedor y el cliente, siendo el servicio generalmente intangible. Payeras, J. (2004).

#### **Capacitación**

Es el conjunto de conocimientos sobre el puesto que se debe desempeñar de manera eficiente y eficaz. Cuando se trata de mejorar las habilidades manuales o la destreza de los individuos entramos al campo del adiestramiento, el conjunto capacitación y adiestramiento se conoce con el nombre de entrenamiento en el trabajo. Senge, P. (2006).

### **Comunicación**

La comunicación es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se trasmite y recibe una información. Siliceo, A. (2004).

### **Credibilidad**

Credibilidad es un concepto que las personas utilizan para decidir si creen o no, ya que es una de las informaciones de la que no son testigos directos. Silva, R. (2011).

### **Comprensión**

La comprensión es un proceso de creación mental por el que, partiendo de ciertos datos aportados por un emisor, el receptor crea una imagen del mensaje que se le quiere transmitir. Sosa, Y. (2014).

### **Cumplimiento de promesas**

Se refiere a la entrega del servicio acordado y prometido. La entrega correcta y oportuna incluye dos elementos de igual importancia, debido a que provoca la confianza o desconfianza hacia una organización.

### **Empatía**

Es la facilidad de comunicación adecuada a las peculiaridades del cliente, así como a sus gustos y carestías. Quijano (2004).

### **Interés**

El interés es un índice utilizado en economía y finanzas para registrar la rentabilidad de un ahorro o el costo de un crédito. Se le llama interés a los distintos tipos de índice que se emplean en la medición de rentabilidad de los ahorros o que se incorporan al valor de un crédito. Quijano, V. (2004).

### **Liderazgo**

El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos. Payeras, J. (2004).



**Planeamiento**

La planeación o planeamiento es un accionar que está vinculado a planear. Este verbo, por su parte, consiste en elaborar un plan. Moreno, J. (1999).

**Percepción**

La percepción es la manera en la que el cerebro siente unos sensoriales que recibe a través de los sentidos para formar una impresión consciente de la realidad física de su entorno. Valera, J. (2012).

**Promoción**

Se refiere a iniciar o impulsar un proceso o una cosa; elevar a alguien a un cargo o empleo superior al que tenía; o tomar la iniciativa para realizar algo. Quijano, V. (2004).

**Respuesta**

La capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que se tiene para entrar en acción.

**TIC**

Son un conjunto de tecnologías desarrolladas para una información y comunicación más eficiente. Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (2012).

**Usuario**

Es el individuo que utiliza o trabaja con algún objeto o dispositivo o que usa algún servicio en particular. Martell, B. y Sánchez, A. (2013).

**Valoración**

Se denomina valoración a la importancia que se le concede a una cosa o persona. Mariño, M. (2007).

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1. HIPÓTESIS GENERAL**

La capacitación del personal administrativo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la DREI, 2018.

### **3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

**H.E.1:** La capacitación general que se le brinda al personal administrativo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la DREI, 2018.

**H.E.2:** La capacitación especializada que se le brinda al personal administrativo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la DREI, 2018.

**H.E.3:** La capacitación en el manejo de las TIC que se le brinda al personal administrativo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la DREI, 2018.

### 3.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

#### 3.3.1 Variable 1: Capacitación

##### A. Definición Conceptual:

Se denomina capacitación al acto y el resultado de capacitar: formar, instruir, entrenar o educar a alguien. La capacitación busca que una persona adquiera capacidades o habilidades para el desarrollo de determinadas acciones.

##### B. Definición Operacional:

**D1:** Capacitación general

**D2:** Capacitación especializada

**D3:** Capacitación en el manejo de las TIC

#### 3.3.2 Variable 2: Calidad de servicio

##### A. Definición Conceptual:

Según Larrea (1991), manifiesta como la percepción que tiene un colaborador entre el desempeño y las perspectivas, coherentes al conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio.

##### B. Definición Operacional:

**D1:** Secretaria general.

**D2:** Oficina de Personal.

**D3:** Oficina de administración.

**D4:** Dirección de Gestión pedagógica

### 3.3.3 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE X: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	Según Siliceo (2004), son diligencias ordenadas orientadas a la instrucción del personal administrativo, con el fin de elevar la productividad, conducentes a la especialización y son esenciales en los procesos productivos.	La capacitación del personal administrativo se operacionalizará en función de sus dimensiones.	Capacitación general	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planeamiento de la capacitación</li> <li>▪ Promoción de la capacitación</li> <li>▪ Capacitación recibida</li> <li>▪ Valoración de la capacitación</li> </ul>
			Capacitación especializada	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitación en el ámbito de la labor</li> <li>▪ Interés por la capacitación especializada</li> <li>▪ Valor asignado a la capacitación especializada</li> <li>▪ Percepción de la necesidad de capacitación especializada</li> </ul>
			Capacitación en el manejo de las TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valor asignado a las TIC</li> <li>▪ Interés por el conocimiento de las TIC</li> <li>▪ Capacitación en TIC</li> <li>▪ Uso de las TIC en la labor diaria</li> </ul>

VARIABLE Y: CALIDAD DE SERVICIO	Según Larrea (1991), apreciación del usuario sobre el desempeño y las expectativas, afines con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio.	La calidad de servicio se operacionalizará en función a sus dimensiones: secretaria general, oficina de personal, oficina de administración y Dirección pedagógica.	secretaria general	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Percepción</li> <li>▪ Satisfacción</li> </ul>
			Oficina de Personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Percepción</li> <li>▪ Satisfacción</li> </ul>
			Oficina de Administración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Percepción</li> <li>▪ Satisfacción</li> </ul>
			Dirección de Gestión Pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Percepción</li> <li>▪ Satisfacción</li> </ul>

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

#### **4.1.1. Enfoque de investigación**

La realización de este estudio corresponde a los lineamientos de un enfoque cuantitativo porque se apoyará de los procedimientos estadísticos para la organización de los datos y para la comprobación de las hipótesis.

#### **4.1.2. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo básica, la finalidad de este tipo de investigación se enmarca en la detección, descripción y explicación de las características y/o problemas de determinados hechos o fenómenos que se dan al interior de una sociedad. (Ander-Egg, 1977).

#### **4.1.3. Nivel de investigación**

El presente estudio pertenece a un nivel correlacional no causal, ya que permitió buscar la relación entre las variables de estudio (Capacitación del personal administrativo y calidad de servicio), en un intervalo de tiempo determinado, tal y conforme se presentan en la realidad. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

### **4.2. MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

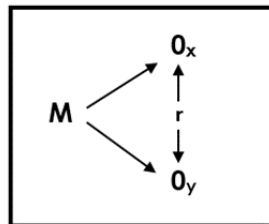
#### **4.2.1. Métodos de investigación**

Se utilizó el método cuantitativo, el cual tiene los siguientes pasos: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la

experiencia. Este método obliga al científico a combinar la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación)

#### 4.2.2. Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) por las características del estudio, al presente le corresponde el diseño no experimental, ya que no existe manipulación activa de alguna variable, es decir, porque no se manipulará deliberadamente las variables y sólo se observará los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. De naturaleza correlacional, puesto que se determinó la relación de la variable X con la variable Y. El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



Donde:

M = Muestra.

O<sub>x</sub> = Observación de la variable Capacitación del personal administrativo.

O<sub>y</sub> = Observación de la variable Calidad de servicio.

r = Relación entre las variables estudiadas.

### 4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006: 235), “*la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (...). Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo*”.

#### 4.3.1. Población

Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

La población en la presente investigación estará constituida por 84 trabajadores del área administrativa de la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018.

**Tabla N° 01: Población de estudio**

Oficinas	# Trabajadores
Secretaria General	10
Oficina de Personal	38
Oficina de Administración	36
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>

Fuente: DREI

#### 4.3.2. Muestra

Para esta investigación se aplicó el muestreo tipo censal, quedando conformado por la totalidad de la población, es decir por 84 trabajadores del área administrativa de la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018.

### 4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 4.4.1. Técnicas

##### **Técnica: Encuesta**

Según Carrasco (2006) esta técnica consiste en la indagación, exploración y recolección de datos, mediante ítems o preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio de investigación. Esta técnica se empleó para obtener datos sobre las variables de estudio: capacitación del



personal administrativo y calidad de servicios, a partir de la información que se ha de registrar en los respectivos cuestionarios.

#### **4.4.2. Instrumentos**

##### **- Cuestionario sobre capacitación del personal administrativo**

Tuvo como propósito determinar el nivel de capacitación del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Ica; el cual ha sido estructurado en función de sus dimensiones: Capacitación general, capacitación especializada y capacitación en el manejo de las TIC, con un total de 24 ítems.

##### **- Cuestionario sobre calidad de servicio**

Su propósito fue determinar el nivel de calidad de servicio del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Ica; el cual ha sido estructurado en función de sus dimensiones: Calidad del servicio de secretaria general, calidad del servicio en la Oficina de Personal, calidad del servicio en la Oficina de Administración y calidad del servicio en la Dirección de Gestión Pedagógica; con un total de 24 ítems.

#### **4.4.3. Validez y confiabilidad**

##### **4.4.3.1 Validez de los instrumentos**

Los instrumentos fueron validados por 5 expertos que laboran en la Universidad Alas Peruanas en la filial Ica, quienes dieron su opinión de aplicabilidad de los instrumentos elaborados, ellos son:

- Mendoza Mendoza Víctor Raúl (17,2)
- Cupe Rospigliosi Celso Antonio (17,2)
- Godoy Laurente Henry (17,2)
- Ancajima Ruíz Andrea (18,8)
- Giraldo Mendoza Dante Martín (18,8)

Los validadores dieron como promedio 17,84 lo que significa que los instrumentos elaborados por el investigador son aceptables y válidos para ser aplicados.

#### 4.4.3.2 Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad del instrumento se realizó con el programa Microsoft Excel, en la que se eligió las formulas estadísticas para determinar el valor de la varianza a partir de la base de datos presentada en el anexo final, de la cual se determinaron para ambos cuestionarios los índices de confiabilidad.

#### Confiabilidad del Instrumento (Capacitación del personal de servicio)

Para la confiabilidad del instrumento se aplicó el Alpha de Cronbach's y se determinó un valor mayor a 0.7, podemos afirmar que el instrumento es altamente confiable.

Su cálculo es:

Coeficiente Alfa de Cronbach	
$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_t^2} \right]$	

$$\alpha = 24/24-1 (16.34/51.81)$$

$$\alpha = 0,714$$

#### Confiabilidad del Instrumento (Calidad de servicio)

Para la confiabilidad del instrumento será Alpha de Cronbach's, se determinó un valor mayor a 0.7, por lo que se afirma que el instrumento es altamente confiable.

Su cálculo es:

Coeficiente Alfa de Cronbach	
$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_t^2} \right]$	

$$\alpha = 24/24-1 (18.42/57.52)$$

$$\alpha = 0,709$$

#### 4.4.4. Plan de análisis de datos

Para el análisis de datos se siguió la siguiente secuencia:

- a) **Estadígrafos de tendencia central y de variabilidad:** se aplicó estadígrafos que nos permitirá conocer cuáles son las características de

la distribución de los datos, como la media aritmética y desviación estándar.

**b) Interpretación:** los datos que se presentaron en tablas y Figuras, fueron interpretados en función a las variables de estudios.

#### **Descripción de la prueba de hipótesis**

Las hipótesis de trabajo fueron procesadas a través de los métodos estadísticos. Se tendrá en cuenta la prueba de T de Student por tratarse de una muestra pequeña; para tal efecto se utilizó la siguiente formula:

$$t = \frac{r - \rho}{\sqrt{\frac{1 - r^2}{n - 2}}}$$

#### **4.4.5. Ética en la investigación**

La investigación tomo en cuenta las siguientes consideraciones éticas:

- Los datos provenientes de las unidades muestrales fueron codificados para garantizar el tratamiento anónimo de la información y preservar la integridad de las unidades muestrales.
- La información presentada en el marco teórico se estructuró respetando el derecho a la propiedad intelectual para tal efecto se utilizará las citas textuales considerando las especificaciones técnicas.

## CAPÍTULO V: RESULTADOS

### 5.1 Análisis descriptivo

#### 4.1.1. Análisis de la Variable X Capacitación del personal administrativo

Para la recolección de datos sobre la variable Capacitación del personal administrativo se utilizó un cuestionario de opinión dirigido a todo el personal administrativo de la DREI- ICA, la muestra fue conformada por 84 personas. El cuestionario está constituido por 24 ítems que fueron elaborados en función de las dimensiones de la variable Capacitación del personal administrativo:

Capacitación general (8 ítems), Capacitación especializada (8 ítems), Capacitación en el manejo de las TIC (8 ítems)

Las respuestas a cada ítem del cuestionario tuvieron un puntaje asignado como se presenta a continuación:

No                    0                    A veces                    1                    Si                    2

La variable X (Capacitación del personal administrativo) y las dimensiones de la variable se categorizaron en:

Categoría	Intervalo	Interpretación cualitativa
Alto	[ 33- 48]	El personal administrativo se ubica en un nivel alto con relación a la Capacitación del personal administrativo.
Medio	[17- 33>	El personal administrativo se ubica en un nivel medio con relación a la Capacitación del personal administrativo.
Bajo	[0 - 17>	El personal administrativo se ubica en un bajo nivel con relación a la Capacitación del personal administrativo

A continuación, se presentan los resultados en tablas y Figuras estadísticas con sus respectivas interpretaciones:

**Tabla 2:**

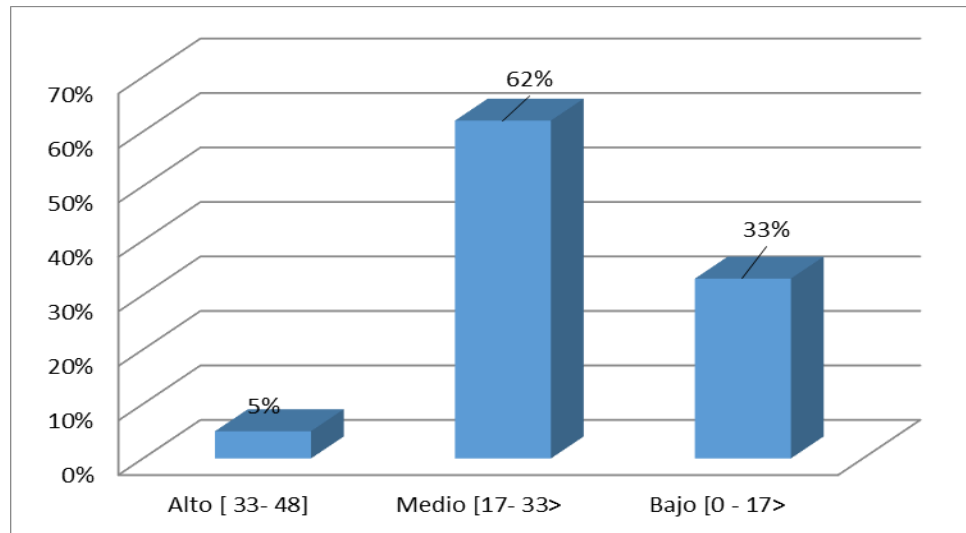
**Nivel de Capacitación del personal administrativo de la DREI- ICA.**

CATEGORÍAS	RANGOS	f(i)	h(i)%
Alto	[ 33- 48]	4	5%
Medio	[17- 33>	52	62%
Bajo	[0 - 17>	28	33%
<b>TOTAL</b>		<b>84</b>	<b>100%</b>
□		21,19	

**Fuente:** Base de datos del cuestionario de opinión para evaluar el nivel de Capacitación del personal administrativo dirigido a los 84 trabajadores administrativos de la DREI- ICA.

**Figura 1:**

**Nivel de Capacitación del personal administrativo de la DREI-ICA**



**Interpretación:**

Se observa en la tabla N° 02 que; el 33% del personal administrativo de la DREI- ICA presenta un nivel bajo en relación a la Capacitación del personal; el 62% un nivel medio y el 5% presenta un nivel alto de Capacitación del personal.

En base a los resultados se ha obtenido una media aritmética de 21,19 puntos señalando que los trabajadores administrativos tienen un nivel medio en relación a la Capacitación del personal.

**Tabla 3:**

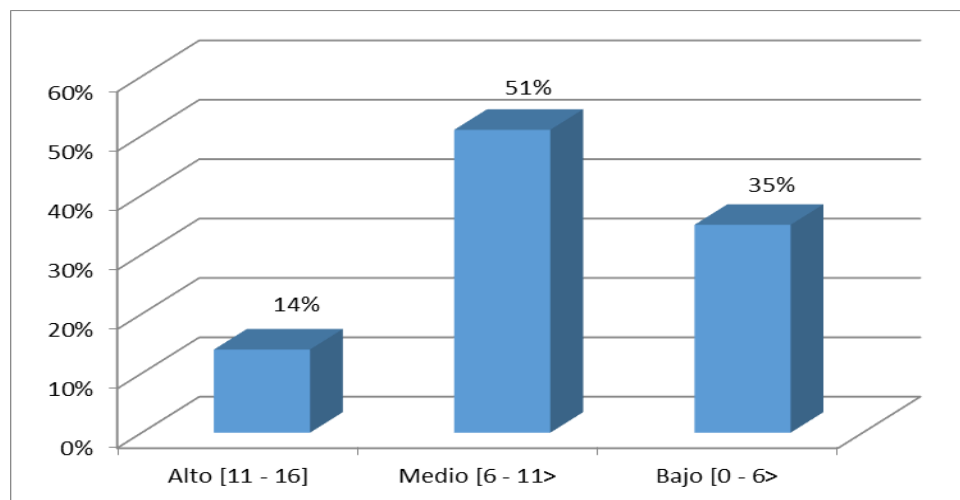
**Nivel de la Capacitación general del personal administrativo de la DREI-ICA.**

CATEGORÍAS	RANGOS	f(i)	h(i)%
Alto	[ 11- 16]	12	14%
Medio	[6- 11>	43	51%
Bajo	[0 - 6>	29	35%
<b>TOTAL</b>		<b>84</b>	<b>100%</b>
□		6,5	

**Fuente:** Base de datos del cuestionario de opinión para evaluar el nivel de Capacitación del personal administrativo dirigido a los 84 trabajadores administrativos de la DREI- ICA.

**Figura 2:**

**Nivel de la Capacitación general del personal administrativo de la DREI-ICA.**



**Interpretación:**

Se observa en la tabla N° 03 que; el 35% del personal administrativo de la DREI- ICA presenta un nivel bajo en su Capacitación general; el 51% un nivel medio y el 14% presentan un nivel alto en relación a la dimensión Capacitación general.

En base a los resultados se ha obtenido una media aritmética de 6,5 puntos indicando que el personal administrativo tiene un nivel medio en su Capacitación general.

**Tabla 4:**

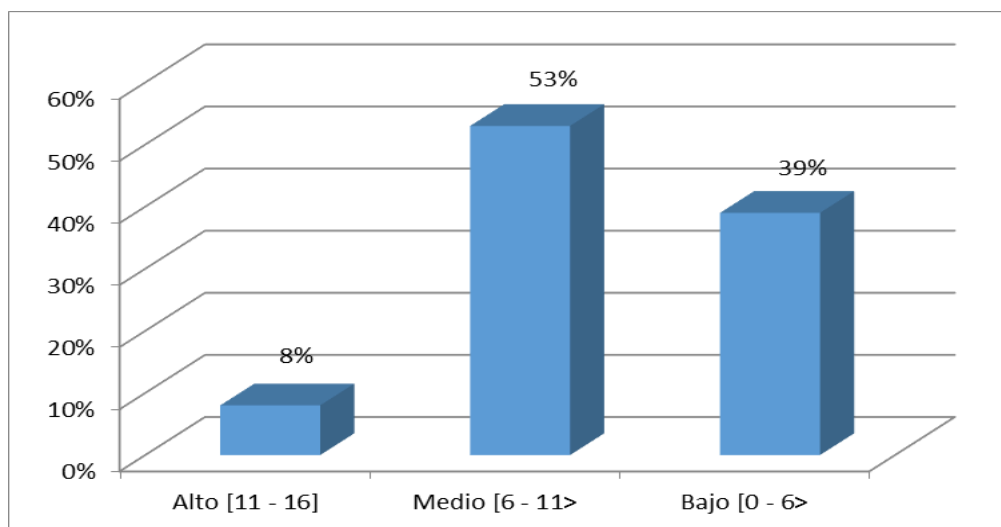
**Nivel de Capacitación especializada del personal administrativo de la DREI- ICA.**

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>RANGOS</b>	<b>f(i)</b>	<b>h(i)%</b>
Alto	[ 11- 16]	7	8%
Medio	[6- 11>	44	53%
Bajo	[0 - 6>	33	39%
<b>TOTAL</b>		<b>84</b>	<b>100%</b>
□		6,54	

**Fuente:** Base de datos del cuestionario de opinión para evaluar el nivel de Capacitación del personal administrativo dirigido a los 84 trabajadores administrativos de la DREI- ICA.

**Figura 3:**

**Nivel de Capacitación especializada del personal administrativo de la DREI- ICA.**



**Interpretación:**

Se observa en la tabla N° 04 que; el 39% del personal administrativo de la DREI- ICA presenta un nivel bajo en su Capacitación especializada; el 53% un nivel medio y el 8% está un nivel alto en su Capacitación especializada.

En base a los resultados se ha obtenido una media aritmética de 6,54 puntos mostrando que el personal administrativo tiene un nivel medio en su Capacitación especializada.

**Tabla 5:**

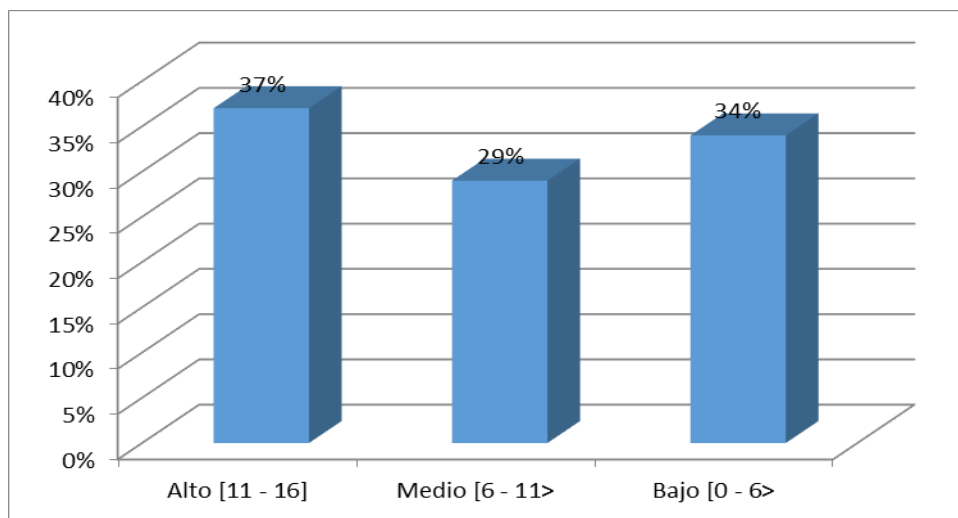
**Nivel de Capacitación en el manejo de las TIC del personal administrativo de la DREI- ICA.**

CATEGORÍAS	RANGOS	f(i)	h(i)%
Alto	[ 11- 16]	31	37%
Medio	[6- 11>	24	29%
Bajo	[0 - 6>	29	34%
<b>TOTAL</b>		<b>84</b>	<b>100%</b>
□		7,89	

**Fuente:** Base de datos del cuestionario de opinión para evaluar el nivel de Capacitación del personal administrativo dirigido a los 84 trabajadores administrativos de la DREI- ICA.

**Figura 4:**

**Nivel de Capacitación en el manejo de las TIC del personal administrativo de la DREI- ICA.**



**Interpretación:**

Se observa en la tabla N° 05 que; el 34% del personal administrativo de la DREI- ICA presenta un nivel bajo en su Capacitación en el manejo de las TIC; el 29% un nivel medio y el 37% está un nivel alto en su Capacitación en el manejo de las TIC.

En base a los resultados se ha obtenido una media aritmética de 7,89 puntos mostrando que el personal administrativo tiene un nivel medio en su Capacitación para el manejo de las TIC.



#### 4.1.2. Análisis de la Variable Y: Calidad de servicio

A continuación, se presentan los resultados obtenidos al medir

Para la recolección de datos sobre la variable Calidad de servicio se aplicó un cuestionario de opinión dirigido al personal administrativo de la DREI-ICA con una muestra total de 84 personas. El cuestionario está constituido por 24 ítems que fueron elaborados en función de las dimensiones de la variable Calidad de servicio: Secretaría general (6 ítems); Oficina de personal (6 ítems), Dirección de administración (6 ítems) y Dirección de gestión pedagógica (6 ítems).

La variable Y (Calidad de servicio) y las dimensiones de la variable se categorizaron en:

CATEGORÍAS	V Y	D1: Secretaría general	D2: Oficina de personal	D3: Dirección de administración	D4: Dirección de gestión pedagógica
	Rangos	Rangos	Rangos	Rangos	Rangos
Alto	[ 33- 48]	[8 - 12]	[8 - 12]	[8 - 12]	[8 - 12]
Medio	[17- 33>	[4 - 8>	[4 - 8>	[4 - 8>	[4 - 8>
Bajo	[0 - 17>	[0 - 4>	[0 - 4>	[0 - 4>	[0 - 4>

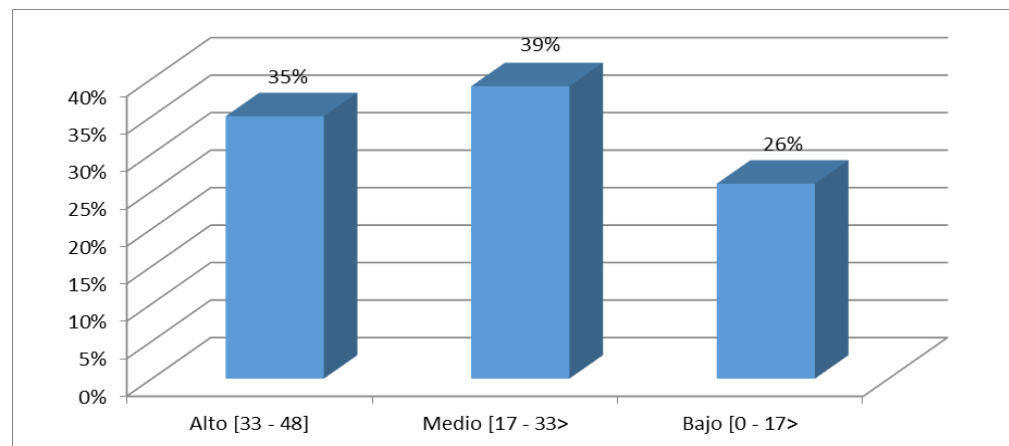
A continuación, se presentan los resultados en tablas y Figuras estadísticas con sus respectivas interpretaciones:

**Tabla 6:**  
**Nivel de Calidad de servicio del personal administrativo de la DREI-ICA.**

CATEGORÍAS	RANGOS	f(i)	h(i)%
Alto	[8 - 12]	29	35%
Medio	[4 - 8>	33	39%
Bajo	[0 - 4>	22	26%
<b>TOTAL</b>		<b>84</b>	<b>100%</b>
□		25,12	

**Fuente:** Base de datos del cuestionario de opinión para evaluar el nivel de Calidad de servicio del personal administrativo dirigido a los 84 trabajadores administrativos de la DREI- ICA.

**Figura 5:**  
**Nivel de Calidad de servicio del personal administrativo de la DREI-ICA.**



**Interpretación:**

Se aprecia en la tabla N° 06 que; el 26% del personal administrativo presenta un nivel bajo en cuanto a la Calidad de servicio; el 39% en un nivel medio, el 35% del personal administrativo muestra en un nivel alto respecto a la Calidad de servicio.

En base a los resultados se ha obtenido una media aritmética de 25,12 puntos que ubica al personal administrativo en un nivel medio en cuanto a Calidad de servicio.

**Tabla 7:**

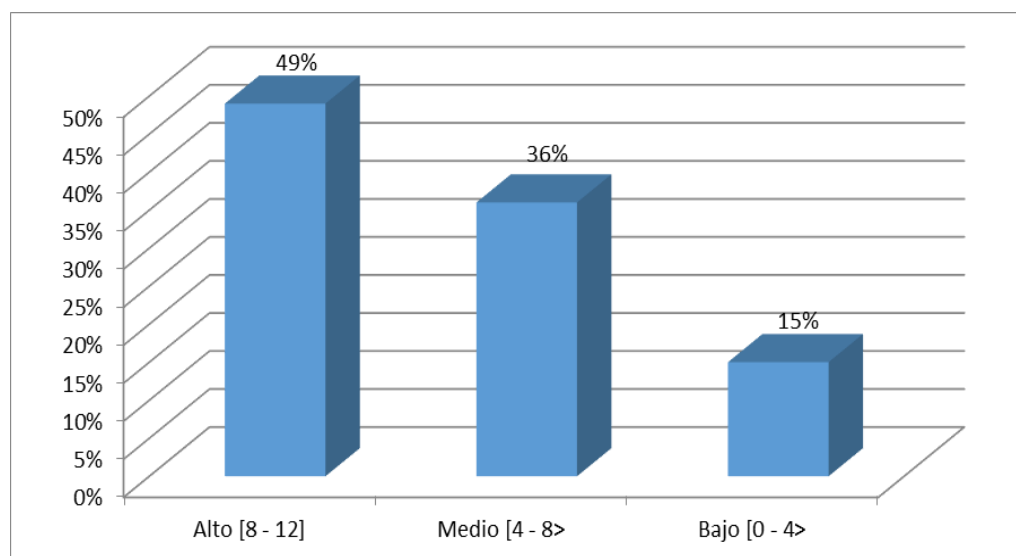
**Nivel de Secretaría general del personal administrativo de la DREI- ICA.**

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>RANGOS</b>	<b>f(i)</b>	<b>h(i)%</b>
Alto	[8 - 12]	41	49%
Medio	[4 - 8>	30	36%
Bajo	[0 - 4>	13	15%
<b>TOTAL</b>		<b>84</b>	<b>100%</b>
□		6,82	

**Fuente:** Base de datos del cuestionario de opinión para evaluar el nivel de Calidad de servicio del personal administrativo dirigido a los 84 trabajadores administrativos de la DREI- ICA.

**Figura 6:**

**Nivel de Secretaría general del personal administrativo de la DREI- ICA.**



**Interpretación:**

Se observa en la tabla N° 07 que; el 15% del personal administrativo está en un nivel bajo en cuanto a la Secretaría general; el 36% en un nivel medio, el 49% del personal administrativo está en el nivel alto respecto a la Secretaría general.

En base a los resultados se ha obtenido una media aritmética de 6,82 puntos que señala que el personal administrativo se ubica en el nivel medio de Secretaría general.

**Tabla 8:**

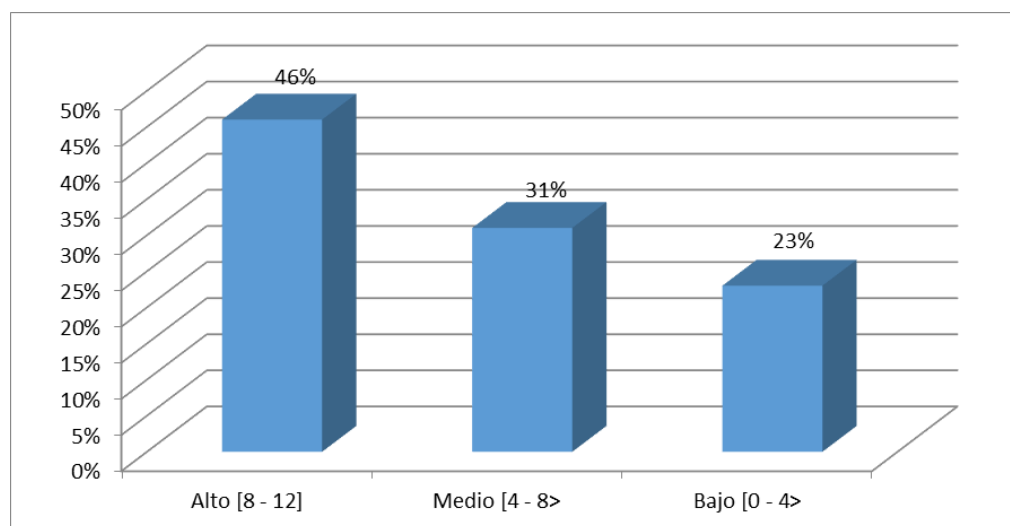
**Nivel de la Oficina del personal administrativo de la DREI- ICA.**

CATEGORÍAS	RANGOS	f(i)	h(i)%
Alto	[8 - 12]	39	46%
Medio	[4 - 8>	26	31%
Bajo	[0 - 4>	19	23%
<b>TOTAL</b>		<b>84</b>	<b>100%</b>
□		6,4	

**Fuente:** Base de datos del cuestionario de opinión para evaluar el nivel de Calidad de servicio del personal administrativo dirigido a los 84 trabajadores administrativos de la DREI- ICA.

**Figura 7:**

**Nivel de la Oficina del personal administrativo de la DREI- ICA.**



**Interpretación:**

Se aprecia en la tabla N° 08 que; el 23% de los trabajadores administrativo de la Oficina del personal presentan un nivel bajo en la calidad del servicio; el 31% un nivel medio, el 46% de los trabajadores Oficina del personal administrativo ofrecen un alto nivel de calidad de servicio

En base a los resultados se ha obtenido una media aritmética de 6,4 puntos que ubica al personal administrativo de la Oficina del personal de la DREI-ICA en un nivel alto en su calidad de servicio.

**Tabla 9:**

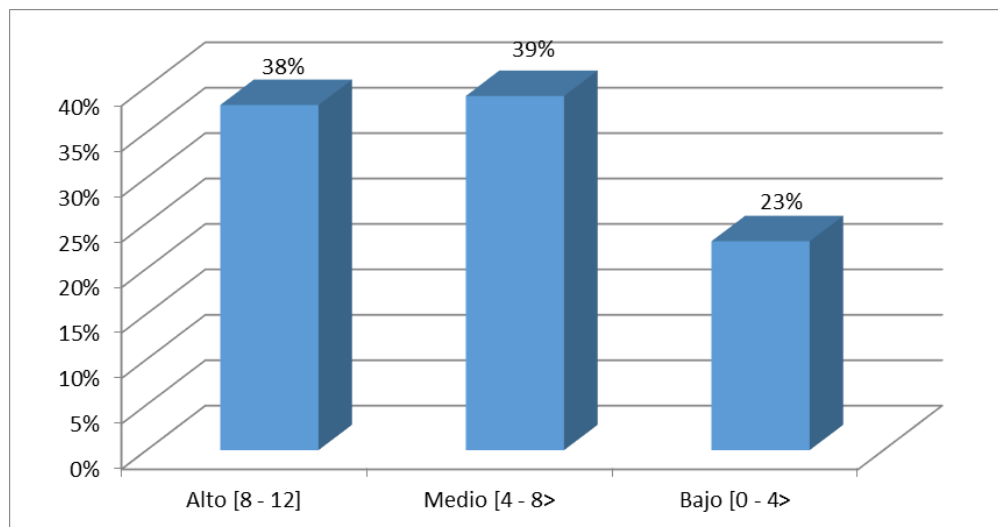
**Nivel de la Dirección de administración del personal de la DREI- ICA.**

CATEGORÍAS	RANGOS	f(i)	h(i)%
Alto	[8 - 12]	32	38%
Medio	[4 - 8>	33	39%
Bajo	[0 - 4>	19	23%
<b>TOTAL</b>		<b>84</b>	<b>100%</b>
□		6,69	

**Fuente:** Base de datos del cuestionario de opinión para evaluar el nivel de Calidad de servicio del personal administrativo dirigido a los 84 trabajadores administrativos de la DREI- ICA.

**Figura 8:**

**Nivel de la Dirección de administración del personal de la DREI- ICA.**



**Interpretación:**

Se aprecia en la tabla N° 09 que; el 23% de los trabajadores administrativo en la Dirección de administración presentan un nivel bajo en su calidad de servicio; el 39% en un nivel medio, el 38% del personal muestra un nivel alto.

En base a los resultados se ha obtenido una media aritmética de 6,69 puntos que ubica al personal administrativo de la Dirección de administración del

personal administrativo de la DREI- ICA en un nivel medio en su calidad de servicio.

**Tabla 10:**

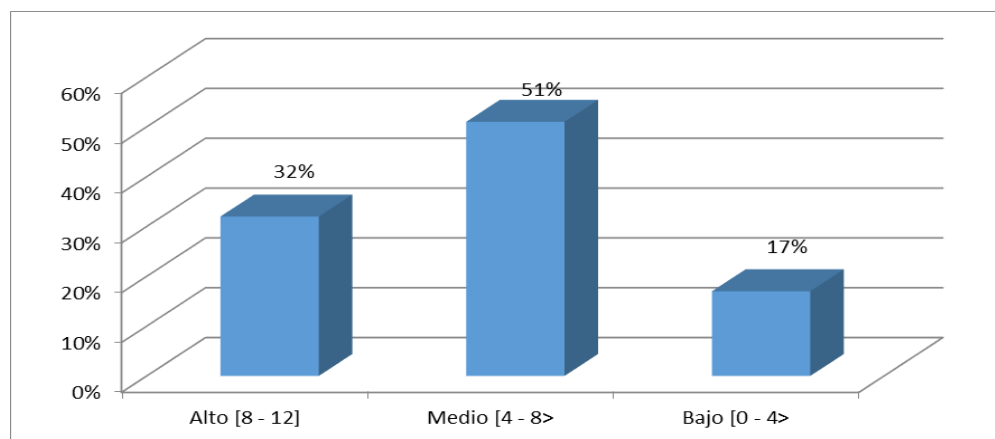
**Nivel de la Dirección de gestión pedagógica del personal de la DREI- ICA.**

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>RANGOS</b>	<b>f(i)</b>	<b>h(i)%</b>
Alto	[8 - 12]	27	32%
Medio	[4 - 8>	43	51%
Bajo	[0 - 4>	14	17%
<b>TOTAL</b>		<b>84</b>	<b>100%</b>
□		6,97	

**Fuente:** Base de datos del cuestionario de opinión para evaluar el nivel de Calidad de servicio del personal administrativo dirigido a los 84 trabajadores administrativos de la DREI- ICA.

**Figura 9:**

**Nivel de la Dirección de gestión pedagógica del personal de la DREI- ICA.**



**Interpretación:**

Se aprecia en la tabla N° 10 que; el 17% del personal administrativo de la Dirección de gestión pedagógica está en un nivel bajo en cuanto a su calidad de servicio; el 51% en un nivel medio y el 32% del personal de Dirección de gestión pedagógica está en un nivel alto.

En base a los resultados se ha obtenido una media aritmética de 6,97 puntos

ubicando al personal administrativo de la Dirección de gestión pedagógica del personal administrativo de la DREI- ICA en un nivel medio en cuanto a la calidad de servicio.

**Tabla 11:**

**Coefficiente de correlación de Pearson entre las dimensiones de la variable Capacitación del personal administrativo y la Calidad de servicio.**

<b>Correlación</b>	<b>Variable Y: Calidad de servicio.</b>
D1: Capacitación general.	Coefficiente de correlación de Pearson $r=0,588$
D2: Capacitación especializada.	Coefficiente de correlación de Pearson $r=0,643$
D3: Capacitación en el manejo de las TIC.	Coefficiente de correlación de Pearson $r=0,888$
<b>Variable X: Capacitación del personal administrativo.</b>	Coefficiente de correlación de Pearson $r=0,891$

**Interpretación:**

En la tabla 11 se muestran los resultados sobre el coeficiente de correlación de Pearson entre las dimensiones de la variable X (Capacitación del personal administrativo) y la variable Y (Calidad de servicio).

El coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión Capacitación general y la variable Calidad de servicio es 0,588

El coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión Capacitación especializada y la variable Calidad de servicio es 0,643

El coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión Capacitación en el manejo de las TIC y la variable Calidad de servicio es 0,888

Los resultados obtenidos en la correlación reflejan que existe una relación

directa de 0,891 entre el Capacitación del personal administrativo y la Calidad de servicio; es decir a un mayor nivel de Capacitación del personal administrativo mayor será el déficit en su Calidad de servicio, o cuanto menor sea el nivel de desarrollo de Capacitación del personal administrativo menor será el déficits de la Calidad de servicio.

## 5.2 Análisis inferencial

### Prueba de Normalidad

Tabla 12: Resultado de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov de las calificaciones de las capacitaciones del personal de servicio y la calidad de servicio.

#### PRUEBA DE KOLMOGOROV-SMIRNOV PARA UNA MUESTRA

	Capacitación del personal administrativo	Capacitación general	Capacitación especializada	Capacitación en el manejo de las TIC	Calidad de servicio	Secretaria general	Oficina de personal	Dirección de administración	Dirección de gestión pedagógica
N	84	84	84	84	84	84	84	84	84
Parámetros normales <sup>a,b</sup>									
Media	21,19	6,50	6,54	7,89	25,12	6,82	6,4	6,69	6,97
Desviación estándar	7,06	2,17	2,18	2,63	8,373	2,273	2,133	2,233	2,323
Máximas diferencias extremas									
Absoluta	,128	,122	,142	,148	,169	,144	,145	,145	,136
Positivo	,128	,122	,142	,148	,169	,144	,145	,145	,136
Negativo	-,033	-,033	-,041	-0,47	-,032	-,032	-,038	-,039	-,041
Estadístico de prueba	,128	,122	,142	-0,47	,169	,144	,145	,145	,136
<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>	<b>,000<sup>c</sup></b>	<b>,000<sup>c</sup></b>	<b>,000<sup>c</sup></b>	<b>,000<sup>c</sup></b>	<b>,000<sup>c</sup></b>	<b>,000<sup>c</sup></b>	<b>,000<sup>c</sup></b>	<b>,000<sup>c</sup></b>	<b>,000<sup>c</sup></b>

De los resultados obtenidos en la tabla 12, con un nivel crítico (significación asintótica bilateral = p) menor a 0.05 en los puntajes de las variables y dimensiones de estudio, concluyéndose que los datos se ajustan a una Distribución Normal (test de Kolmogorov Smirnov con un nivel de significancia al 5%).



**Prueba de hipótesis general:**

**H<sub>0</sub>: ρ= 0**

La capacitación del personal administrativo no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018.

**H<sub>a</sub>: ρ≠ 0**

La capacitación del personal administrativo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018.

**2º: Nivel de significación: α = 0,05 (prueba bilateral)**

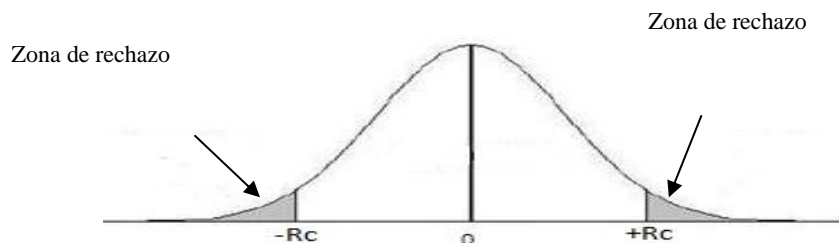
**3º: Cálculo del estadístico de prueba:**

$$t = \frac{r - \rho}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} \quad t = \frac{0,891 - 0}{\sqrt{\frac{1-(0,891)^2}{84 - 2}}} \quad t = \frac{0,891}{\sqrt{\frac{1-0,7930}{82}}}$$

$$t = \frac{0,891}{\sqrt{\frac{0,2070}{82}}} \quad t = \frac{0,891}{\sqrt{0,0025}} \quad t = \frac{0,891}{0,0502}$$

$$t = 17,73$$

**4º: Toma de decisiones.**



$$Rc = t \text{ de Tabla} = \pm 1,99$$

Como t calculado 17,73 cae en la región de rechazo, entonces se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alternativa (H<sub>a</sub>).

∴ A un nivel de confianza del 95% podemos afirmar que. La capacitación del personal administrativo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018.

### Prueba Hipótesis Específicas

#### Prueba Hipótesis Específica N° 01:

##### 1°: Formulación de las hipótesis de investigación.

$$H_0: \rho = 0$$

La capacitación general que se le brinda al personal administrativo no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018.

$$H_a: \rho \neq 0$$

La capacitación general que se le brinda al personal administrativo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018.

##### 2°: Nivel de significación: $\alpha = 0,05$ (prueba bilateral)

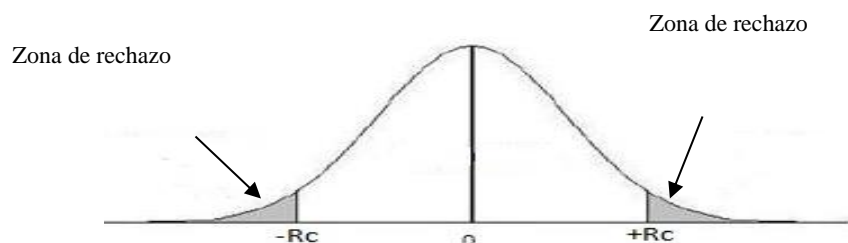
##### 3°: Cálculo del estadístico de prueba:

$$t = \frac{r - \rho}{\sqrt{\frac{1 - r^2}{n - 2}}} \quad t = \frac{0,588 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,588)^2}{84 - 2}}} \quad t = \frac{0,588}{\sqrt{\frac{1 - 0,3454}{82}}}$$

$$t = \frac{0,588}{\sqrt{\frac{0,6546}{82}}} \quad t = \frac{0,588}{\sqrt{0,0080}} \quad t = \frac{0,588}{0,0893}$$

$$t = 6,58$$

##### 4°: Toma de decisiones.



$$R_c = t \text{ de Tabla} = \pm 1,99$$

Como  $t$  calculado 6,58 cae en la región de rechazo, entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ).

∴ A un nivel de confianza del 95%. podemos afirmar que La capacitación general que se le brinda al personal administrativo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018.

### **Prueba de Hipótesis Específica N° 02:**

#### **1°: Formulación de las hipótesis de investigación.**

**$H_0: \rho = 0$**

La capacitación especializada que se le brinda al personal administrativo no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018.

**$H_a: \rho \neq 0$**

La capacitación especializada que se le brinda al personal administrativo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018.

#### **2°: Nivel de significación: $\alpha = 0,05$ (prueba bilateral)**

#### **3°: Cálculo del estadístico de prueba:**

$$t = \frac{r - \rho}{\sqrt{\frac{1 - r^2}{n - 2}}} \quad t = \frac{0,643 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,643)^2}{84 - 2}}} \quad t = \frac{0,643}{\sqrt{\frac{1 - 0,4134}{82}}}$$

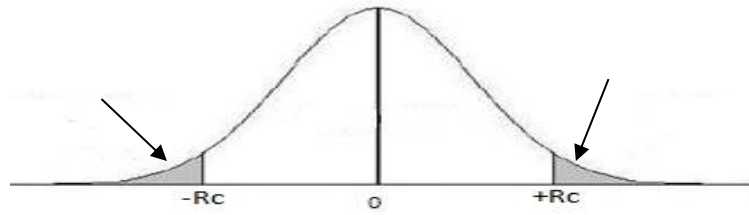
$$t = \frac{0,643}{\sqrt{\frac{0,5866}{82}}} \quad t = \frac{0,643}{\sqrt{0,0072}} \quad t = \frac{0,643}{0,0846}$$

$$t = 7,60$$

#### **4°: Toma de decisiones.**

Zona de rechazo

Zona de rechazo



$$Rc = t \text{ de Tabla} = \pm 1,99$$

Como  $t$  calculado 7,60 cae en la región de rechazo, entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ).

∴ A un nivel de confianza del 95% podemos afirmar que la Capacitación especializada se relaciona significativamente con la Calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018.

### **Prueba de Hipótesis Específica N° 03:**

#### **1°: Formulación de las hipótesis de investigación.**

**$H_0: \rho = 0$**

La capacitación en el manejo de las TIC que se le brinda al personal administrativo no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018.

**$H_a: \rho \neq 0$**

La capacitación en el manejo de las TIC que se le brinda al personal administrativo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018.

#### **2°: Nivel de significación: $\alpha = 0,05$ (prueba bilateral)**

#### **3°: Cálculo del estadístico de prueba:**

$$t = \frac{r - \rho}{\sqrt{\frac{1 - r^2}{n - 2}}} \quad t = \frac{0,888 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,888)^2}{84 - 2}}} \quad t = \frac{0,888}{\sqrt{\frac{1 - 0,7894}{82}}}$$

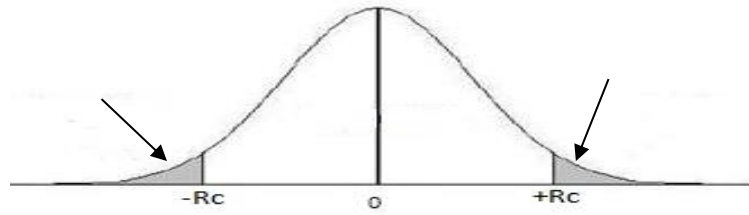
$$t = \frac{0,888}{\sqrt{\frac{0,2106}{82}}} \quad t = \frac{0,888}{\sqrt{0,0026}} \quad t = \frac{0,888}{0,0507}$$

$$t = 17,53$$

#### **4°: Toma de decisiones.**

Zona de rechazo

Zona de rechazo



$$Rc = t \text{ de Tabla} = \pm 1,99$$

Como  $t$  calculado  $17,53$  cae en la región de rechazo, entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ).

$\therefore$  A un nivel de confianza del 95% podemos afirmar que la Capacitación en el manejo de las TIC se relaciona significativamente con la Calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018.

## CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La discusión de resultados se realiza contrastando los hallazgos encontrados con lo señalado en el marco teórico y los antecedentes de investigación.

En base a los resultados obtenidos en la investigación se ha determinado que existe una relación significativa entre las variables: Capacitación del personal administrativo – Calidad de servicio; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Pearson de 0,891. Los resultados analizados guardan relación con lo mencionado por Sosa (2014) quien a partir de los datos evidenciados logró determinar los elementos que debe contener el programa de capacitación para el personal administrativo. Según las necesidades se hace evidente reforzar la actitud en los servidores administrativos en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018, debido a que no se brinda un servicio con calidad y no se trabaja en equipo.

Por otro lado, en relación a las hipótesis específicas se obtuvieron los siguientes resultados:

En la hipótesis específica N°1; se señala que: La capacitación general que se le brinda al personal administrativo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Pearson de  $r=0,588$

En la hipótesis específica N°2; se señala que: La capacitación especializada que se le brinda al personal administrativo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Pearson de  $r=0,643$ , debiendo considerarse lo sostenido por Campos y Chávez (2011) quienes sostienen que al no existir la participación del personal en la ejecución del presupuesto del departamento. Se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión

administrativa que ayude a implementar estos procesos de manera especializada.

En la hipótesis específica N°3; se señala que: La capacitación en el manejo de las TIC que se le brinda al personal administrativo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Pearson de  $r=0,888$ . Se considera lo investigado por López (2013) quien concluye que existe un alto porcentaje de los colaboradores que no está preparado para manejar con eficiencia los nuevos programas del sistema interno y nuevos procesos como sistemas de tecnología implementados recientemente en la Institución.

## CONCLUSIONES

- 1) Se logró demostrar que existe relación entre la Capacitación del personal administrativo y la Calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la DREI- ICA. Año 2018, esta decisión se sustenta en el valor del coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0,891$  (tabla 11) es decir a mayor nivel de Capacitación del personal administrativo le corresponde un déficit mayor en su Calidad de servicio, o cuanto menor sea el nivel de desarrollo de la Capacitación del personal administrativo menor será el déficit de la Calidad de servicio. Por otro lado, se ha obtenido un coeficiente de determinación de  $R^2 = 0,793$  que indica que la Capacitación del personal administrativo explica la Calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la DREI- ICA. Año 2018; en un 79,30% de los casos observados.
- 2) Se determina que existe relación positiva entre la Capacitación general y la Calidad de servicio del personal administrativo de la DREI- ICA. Año 2018, esta decisión se sustenta en el valor del coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0,588$  (tabla 11) es decir a mayor nivel de Capacitación general le corresponde un déficit mayor en su Calidad de servicio, o cuanto menor sea el nivel de desarrollo de la Capacitación general menor será el déficit de la Calidad de servicio. Por otro lado, se ha obtenido un coeficiente de determinación de  $R^2 = 0,345$  que indica que la Capacitación general incide en la Calidad de servicio del personal administrativos de la DREI- ICA. Año 2018; en un 34,54% de los casos observados.
- 3) Se pudo determinar la relación entre Capacitación especializada y la Calidad de servicio del personal administrativo de la DREI- ICA. Año 2018, esta decisión se sustenta en el valor del coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0,643$  (tabla



11) es decir a mayor nivel de Capacitación especializada le corresponde un déficit mayor en su Calidad de servicio, o cuanto menor sea el nivel de desarrollo de la Capacitación especializada menor será el déficit de la Calidad de servicio. Por otro lado, se ha obtenido un coeficiente de determinación de  $R^2 = 0,413$  que indica que la Capacitación especializada explica la Calidad de servicio del personal administrativo de la DREI- ICA. Año 2018; en un 41,34% de los casos observados.

- 4) Se determinó la relación entre el la Capacitación en el manejo de las TIC y de la Calidad de servicio del personal administrativo de la DREI- ICA. Año 2018, esta decisión se sustenta en el valor del coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0,888$  (tabla 11) es decir a mayor nivel de Capacitación en el manejo de las TIC le corresponde un déficit mayor en su Calidad de servicio, o cuanto menor sea el nivel de desarrollo del Capacitación en el manejo de las TIC menor será el déficit de la Calidad de servicio. Por otro lado, se ha obtenido un coeficiente de determinación de  $R^2 = 0,789$  que indica que el Capacitación en el manejo de las TIC explica la Calidad de servicio del personal administrativos de la DREI- ICA. Año 2018; en un 78,93% de los casos observados.

## **RECOMENDACIONES**

- 1) Se recomienda capacitar al personal administrativo sobre las disposiciones curriculares, la planificación, organización y ejecución de propuestas pedagógicas afines a cada ámbito institucional, tomando en cuenta sus representaciones de desarrollo, local y regional a nivel de los estándares de aprendizaje en cada unidad de gestión educativa local. Se recomienda que se debe actualizar las estrategias de capacitación y crear un mismo plan de trabajo debido a que no existen lineamientos para llevar un mismo formato por parte de las distintas Oficinas en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018
- 2) Se propone hacer renovaciones de capacidades adecuadas en el planeamiento, la capacitación recibida y la valoración de la capacitación para conseguir excelentes deducciones de calidad educativa. Para ello se debe hacer mejoras en la designación adecuada e indicada de autoridades educativas en las unidades de gestión educativa de la institución.
- 3) En dichas unidades de gestión educativa no se visualizan avances significativos en el planteamiento curricular; por lo que se sugiere hacer ajustes importantes en la concreción curricular para alcanzar la capacitación especializada y los estándares de aprendizaje en forma progresiva y significativa, considerando las necesidades de aprendizaje de los estudiantes.
- 4) Se pide profundizar las capacidades en el manejo de las Tecnologías de información y comunicación; así como buscar estrategias para incrementar el interés por el conocimiento de las TIC para comprobar los avances de la calidad educativa en dichas unidades de gestión educativa local.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Arreche, V. (2013). *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3º, 4º y 5º de secundaria del colegio “María Auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho, 2011*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4011/1/Arreche\\_zv.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4011/1/Arreche_zv.pdf)

Campos, S. y Chávez, L. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. Propuesta alternativa. Universidad Técnica del Norte; Ibarra - Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%20136%20TESIS.pdf>

Cerezo, P. (2001) *La calidad del servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente*.

García, J. (2013). *“Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel”*. Universidad Politécnica Estatal de Carchi. Tulcán – Ecuador.

García, F. y Llanos, A. (2006). *Características de la demanda de capacitación personal administrativo en hospitales nacionales de Lima y Callao*. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima-Perú. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1018-130x2006000100008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1018-130x2006000100008&script=sci_arttext)

Gonzales, N. y Patiño, H. (2011). *Modelo de capacitación para el personal administrativo de la fundación universitaria del área andina, seccional Pereira*. Universidad Tecnológica de Pereira; Pereira.

Grönroos, C. (1988): “*Service Quality: The six criteria of good service quality*”. Review of Business. New York: St. John’s University Press.

Dirección Regional de Educación (2017) *Reglamento Interno*

Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Editorial Díaz de Santos. Madrid.

López, L (2013). “*Diagnóstico de necesidades de capacitación del personal del instituto guatemalteco de seguridad social (IGSS), Departamento de Jutiapa*”. Universidad Rafael Landívar de Jutiapa, Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Lopez-Lorena.pdf>

Mariño, M. (2007). *Diagnóstico de la calidad de servicio prestada por el centro de atención al cliente de la empresa B.O.C. Gases de Venezuela, C.A. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado; Barquisimeto-Venezuela*. Recuperado de: [http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs\\_baducla/tesis/P720.pdf](http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P720.pdf)

Martell, B. y Sánchez, A. (2013). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “SPORT CLUB” de la ciudad de Trujillo – 2013*. Universidad Privada Antenor Orrego; Trujillo – Perú. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/MARTELL\\_BEBETO\\_PLAN\\_CAPACITACION\\_DESEMPENO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/MARTELL_BEBETO_PLAN_CAPACITACION_DESEMPENO.pdf)

Moreno, J. (1999). *Capacitación y adiestramiento de personal del departamento de sistemas de FIME*. Universidad Autónoma de Nuevo Leon; San Nicolas de los Garza.

- Payeras, J. (2004). *Coaching y Liderazgo*. Madrid: Diaz de Santos. Martínez, E. y Martínez, F. (2009). *Capacitación por Competencia*. Santiago de Chile
- Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (2012). *Gestión de Calidad en Unidades de Información: Bibliotecas Escolares y Centros de Documentación*.
- Peel, M. (1991). *El servicio al cliente: guía para mejorar la atención y la asistencia*. Ediciones Deusto. España.
- Quijano, V. (2004). *Mida eficazmente la satisfacción del cliente*. México 2004:
- Rojas, W. (2011). *Programa de capacitación y entrenamiento para el personal administrativo y obrero adscrito al núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente. Año 2009*. Universidad de Oriente, Cumaná – Venezuela. Recuperado de: [http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1751/1/TESIS\\_WR.pdf](http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1751/1/TESIS_WR.pdf)
- Ruiz, R. (2004). *Propuesta de capacitación para el personal administrativo de El CONALEP*. Universidad Pedagógica Nacional. México.
- Senge, P. (2006). *La Quinta Disciplina. En La Práctica*. Ediciones Juan Granica S.A. Argentina 2006. Página 51.
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y Desarrollo de Personal*. Limusa Noriega Editores. México Página 25.
- Silva, R. (2011). “*Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro artesanía shipibo-conibo del distrito de Callería-Provincia de Coronel Portillo, periodo 2009-2010*”. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2012/01/03/000180/00018020130821115047.pdf>
- Sosa, Y. (2014). *Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (ITECNOR)*.

Universidad Rafael Landívar. Zacapa; Guatemala. Recuperado de:  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Sosa-Yadira.pdf>

Valera, J. (2012). *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla – Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola; Lima – Perú. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012\\_Valera\\_Percepci%C3%B3n-de-la-comunidad-sobre-la-calidad-del-servicio-de-una-instituci%C3%B3n-educativa-de-Ventanilla-Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012_Valera_Percepci%C3%B3n-de-la-comunidad-sobre-la-calidad-del-servicio-de-una-instituci%C3%B3n-educativa-de-Ventanilla-Callao.pdf)

Parasuraman, A.; Zeithalm, V; y Berry, L. (1994). *Servperf frente Servqual Conciliar Medición percepciones-menos-Expectativas basada en el desempeño y la calidad o servicio*. Journal of Marketing, vol. 58, núm.1, pp. 125-131.

Ander-Egg, E. (1977): *Introducción a las técnicas de investigación social*. Edit. Hvmantas, Buenos Aires, Argentina. 6ª edición.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) *Metodología de la investigación*. 5ª Ed. México: Mc Graw-Hill/Interamericana editores S.A

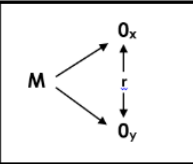
Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos, Lima

## **ANEXOS**

1. Matriz de consistencia
2. Instrumento
3. Validación de expertos
4. Copia de la data procesada
5. Consentimiento informado
6. Declaratoria de autenticidad del informe de tesis

## ANEXO 1: Matriz de consistencia de la investigación

### TÍTULO: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE ICA, 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General</b> ¿De qué manera la capacitación del personal administrativo se relaciona con la calidad de servicio que brinda la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> <b>P.E.1:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación general que se le brinda al personal administrativo y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018?</p> <p><b>P.E.2:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación especializada que se le brinda al personal administrativo y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018?</p> <p><b>P.E.3:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación en el manejo de las TIC al personal administrativo y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Identificar la relación entre la capacitación del personal administrativo y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> <b>O.E.1:</b> Determinar la relación entre la capacitación general que se le brinda al personal administrativo y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018</p> <p><b>O.E.2:</b> Establecer la relación entre la capacitación especializada que se le brinda al personal administrativo y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018</p> <p><b>O.E.3:</b> Investigar la relación entre la capacitación en el manejo de las TIC al personal administrativo y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La capacitación del personal administrativo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> <b>H.E.1:</b> La capacitación general que se le brinda al personal administrativo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018</p> <p><b>H.E.2:</b> La capacitación especializada que se le brinda al personal administrativo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018</p> <p><b>H.E.3:</b> La capacitación en el manejo de las TIC que se le brinda al personal administrativo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018</p>	<p>Variable X: Capacitación del personal administrativo</p> <p>Dimensiones: D1: Capacitación general D2: Capacitación especializada D3: Capacitación en el manejo de las TIC</p> <p>Variable Y: Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones: D1: Secretaría general D2: Oficina de personal D3: Dirección de administración D4: Dirección de gestión pedagógica</p>	<p><b>Tipo:</b> Investigación básica. <b>Nivel:</b> Investigación relacional. <b>Método:</b> Cuantitativo. <b>Diseño:</b> No experimental de naturaleza correlacional.</p>  <p><b>Población:</b> Lo conforman 84 personal administrativo de la DREI- ICA <b>Muestra:</b> Lo conforman 84 personal administrativo de la DREI- ICA <b>Muestreo:</b> Muestreo no probabilístico criterial. <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario. <b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos:</b> Se empleará la clasificación, codificación, calificación, tabulación estadística e interpretación de los datos.</p>



## **ANEXO 02: MATRIZ DE ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE X: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	Capacitación general	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planeamiento de la capacitación</li> <li>▪ Promoción de la capacitación</li> <li>▪ Capacitación recibida</li> <li>▪ Valoración de la capacitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿En esta entidad están planificado las acciones de capacitación para los trabajadores administrativos?</li> <li>▪ ¿En esta entidad existen disposiciones precisas para la capacitación del personal administrativo?</li> <li>▪ ¿En esta entidad se promueve la capacitación del personal administrativo?</li> <li>▪ ¿Se estimula la capacitación del personal administrativo de esta entidad?</li> <li>▪ ¿Cómo personal administrativo, recibe capacitación en esta entidad?</li> <li>▪ ¿Participó en acciones de capacitación que promueve esta entidad?</li> <li>▪ ¿En esta entidad se toma en cuenta para asignar funciones las capacitaciones de los administrativos?</li> <li>▪ ¿Las autoridades de esta entidad valoran la capacitación del personal administrativo?</li> </ul>
	Capacitación especializada	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitación en el ámbito de la labor</li> <li>▪ Interés por la capacitación especializada</li> <li>▪ Valor asignado a la capacitación especializada</li> <li>▪ Percepción de la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿En el ámbito del área u oficina en que trabajo, ha recibido capacitación?</li> <li>▪ ¿De acuerdo con las funciones que desempeño, recibo capacitación en esta entidad?</li> <li>▪ ¿Deseo recibir capacitación en el ámbito de la labor que realizo en esta entidad?</li> <li>▪ ¿Le interesa participar en acciones de capacitación en su especialidad o área de trabajo?</li> <li>▪ ¿Considero que es importante la capacitación para mejorar su desempeño en el ámbito de mi labor?</li> <li>▪ ¿Considero que mediante la capacitación en temas específicos de mi área mejoraría la</li> </ul>

		necesidad de capacitación especializada	<p>calidad del servicio que presto?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Considera que los conocimientos que dispone en su área de trabajo son aún insuficientes para su desempeño óptimo?</li> <li>▪ ¿Considero que mi desempeño puede mejorar aún más si me capacita permanentemente?</li> </ul>
	Capacitación en el manejo de las TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valor asignado a las TIC</li> <li>▪ Interés por el conocimiento de las TIC</li> <li>▪ Capacitación en TIC</li> <li>▪ Uso de las TIC en la labor diaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿En la labor que desempeño a diario en esta entidad, es importante el empleo de las TIC?</li> <li>▪ ¿Considero que el uso de las TIC mejora mi labor cotidiana?</li> <li>▪ ¿Tengo interés especial por recibir capacitación en las TIC?</li> <li>▪ ¿Pienso capacitarme en el manejo de las TIC aplicados a mi labor cotidiana?</li> <li>▪ ¿En esta entidad recibo capacitación en el uso de las TIC en el área de mi labor?</li> <li>▪ ¿Deseo recibir capacitación en el uso de las TIC según la labor que desempeño?</li> <li>▪ ¿Me considero un trabajador que utiliza las TIC en mi labor diaria?</li> <li>▪ ¿Considero que es muy importante el uso de las TIC en la labor que realizo?</li> </ul>
VARIABLE Y: CALIDAD DE SERVICIO	Calidad del servicio en secretaría general	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Percepción</li> <li>▪ Satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Considero que la calidad del servicio que brinda en esta oficina es eficiente?</li> <li>▪ ¿Considero que el servicio que brinda secretaría General cumple con los estándares de calidad?</li> <li>▪ ¿Considero que el servicio que brinda Secretaria General es oportuna?</li> <li>▪ ¿Los usuarios de Secretaría General reconocen la eficiencia del servicio?</li> <li>▪ ¿Los usuarios de Secretaría General muestran satisfacción por el servicio que reciben?</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los usuarios de Secretaría General valoran la eficacia de la atención.</li> </ul>
	Calidad del servicio en la Oficina de Personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Percepción</li> <li>▪ Satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Considero que la calidad del servicio que brinda la Oficina de Personal es eficiente?</li> <li>▪ ¿Considero que el servicio que brinda la Oficina de Personal cumple con los estándares de calidad?</li> <li>▪ ¿Considero que el servicio que brinda la Oficina de Personal es oportuna?</li> <li>▪ ¿Los usuarios de la Oficina de Personal reconocen la eficiencia del servicio?</li> <li>▪ ¿Los usuarios de la Oficina de Personal muestran satisfacción por el servicio que reciben?</li> <li>▪ ¿Los usuarios de la Oficina de Personal valoran la eficacia de la atención?</li> </ul>
	Calidad del servicio en la Oficina de Administración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Percepción</li> <li>▪ Satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Considero que la Oficina de Administración brinda un servicio de calidad?</li> <li>▪ ¿Considero que la Oficina de Administración brinda servicio sin problemas para los usuarios?</li> <li>▪ ¿La Oficina de Administración está dotado de los recursos necesarios para un servicio de calidad?</li> <li>▪ ¿Los usuarios de la Oficina de Administración muestran satisfacción por el servicio prestado?</li> <li>▪ ¿Los usuarios de la Oficina de Administración reconocen la eficiencia del servicio?</li> <li>▪ ¿Los usuarios de la Oficina de Administración valoran el aporte del centro para el logro de sus propósitos?</li> </ul>

	<p>Calidad del servicio en la Dirección de Gestión Pedagógica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Percepción</li> <li>▪ Satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿La Dirección de Gestión Pedagógica brinda un servicio eficiente?</li> <li>▪ ¿La Dirección de Gestión Pedagógica cuenta con las condiciones adecuadas para un servicio de calidad?</li> <li>▪ ¿Los usuarios de la Dirección de Gestión Pedagógica se muestran satisfechos por el servicio brindado?</li> <li>▪ ¿Los usuarios de la Dirección de Gestión Pedagógica valoran el servicio brindado?</li> <li>▪ ¿Los usuarios de la Dirección de Gestión Pedagógica se muestran satisfechos por el servicio brindado?</li> <li>▪ ¿Los usuarios de la Dirección de Gestión Pedagógica valoran el servicio brindado?</li> </ul>
--	-------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## ANEXO 02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO SOBRE CAPACITACIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO

Este cuestionario será resuelto de forma anónima, aquí encontrarás una serie de preguntas/ ítems a los cuales se agradece contestar con la mayor sinceridad posible.

Indicaciones: Lee detenidamente cada interrogante antes de marcar con (X) en la respuesta que consideres la más conveniente.

**Siempre (S), A veces (AV), Nunca (N)**

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS		
		S	AV	N
	<b>Dimensión 1: Capacitación General</b>			
1.	¿En esta entidad están planificado las acciones de capacitación para los trabajadores administrativos?			
2.	¿En esta entidad existen disposiciones precisas para la capacitación del personal administrativo?			
3.	¿En esta entidad se promueve la capacitación del personal administrativo?			
4.	¿Se estimula la capacitación del personal administrativo de esta entidad?			
5.	¿Cómo personal administrativo, recibe capacitación en esta entidad?			
6.	¿Participó en acciones de capacitación que promueve esta entidad?			
7.	¿En esta entidad se toma en cuenta para asignar funciones las capacitaciones de los administrativos?			
8.	¿Las autoridades de esta entidad valoran la capacitación del personal administrativo?			
	<b>Dimensión 2: Capacitación especializada</b>			
9.	¿En el ámbito del área u oficina en que trabajo, ha recibido capacitación?			
10.	¿De acuerdo con las funciones que desempeño, recibo capacitación en esta entidad?			
11.	¿Deseo recibir capacitación en el ámbito de la labor que realizo en esta entidad?			
12.	¿Le interesa participar en acciones de capacitación en su especialidad o área de trabajo?			
13.	¿Considero que es importante la capacitación para mejorar su desempeño en el ámbito de mi labor?			
14.	¿Considero que mediante la capacitación en temas específicos de mi área			

	mejoraría la calidad del servicio que presto?			
15.	¿Considera que los conocimientos que dispone en su área de trabajo son aún insuficientes para su desempeño óptimo?			
16.	¿Considero que mi desempeño puede mejorar aún más si me capacita permanentemente?			
	<b>Dimensión 3: Capacitación en el manejo de las TIC</b>			
17.	¿En la labor que desempeño a diario en esta entidad, es importante el empleo de las TIC.?			
18.	¿Considero que el uso de las TIC mejora mi labor cotidiana?			
19.	¿Tengo interés especial por recibir capacitación en las TIC?			
20.	¿Pienso capacitarme en el manejo de las TIC aplicados a mi labor cotidiana?			
21.	¿En esta entidad recibo capacitación en el uso de las TIC en el área de mi labor?			
22.	¿Deseo recibir capacitación en el uso de las TIC según la labor que desempeño?			
23.	¿Me considero un trabajador que utiliza las TIC en mi labor diaria?			
24.	¿Considero que es muy importante el uso de las TIC en la labor que realizo?			

Gracias por su participación!

## CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Este cuestionario será resuelto de forma anónima, aquí encontrarás una serie de preguntas/ ítems a los cuales se agradece contestar con la mayor sinceridad posible.

Indicaciones: Lee detenidamente cada interrogante antes de marcar con (X) en la respuesta que consideres la más conveniente.

**Siempre (S), A veces (AV), Nunca (N)**

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS		
		S	AV	N
	<b>Dimensión 1: Calidad de servicio de secretaría general</b>			
1.	¿Considero que la calidad del servicio que brinda en esta oficina es eficiente?			
2.	¿Considero que el servicio que brinda secretaría General cumple con los estándares de calidad?			
3.	¿Considero que el servicio que brinda Secretaria General es oportuna?			
4.	¿Los usuarios de Secretaría General reconocen la eficiencia del servicio?			
5.	¿Los usuarios de Secretaría General muestran satisfacción por el servicio que reciben?			
6.	Los usuarios de Secretaría General valoran la eficacia de la atención.			
	<b>Dimensión 2: Calidad de servicio en la Oficina de personal</b>			
7.	¿Considero que la calidad del servicio que brinda la Oficina de Personal es eficiente?			
8.	¿Considero que el servicio que brinda la Oficina de Personal cumple con los estándares de calidad?			
9.	¿Considero que el servicio que brinda la Oficina de Personal es oportuna?			
10.	¿Los usuarios de la Oficina de Personal reconocen la eficiencia del servicio?			
11.	¿Los usuarios de la Oficina de Personal muestran satisfacción por el servicio que reciben?			
12.	¿Los usuarios de la Oficina de Personal valoran la eficacia de la atención?			
	<b>Dimensión 3: Calidad de servicio en la oficina de administración</b>			
13.	¿Considero que la Oficina de Administración brinda un servicio de calidad?			
14.	¿Considero que la Oficina de Administración brinda servicio sin problemas			



	para los usuarios?			
15.	¿La Oficina de Administración está dotado de los recursos necesarios para un servicio de calidad?			
16.	¿Los usuarios de la Oficina de Administración muestran satisfacción por el servicio prestado?			
17.	¿Los usuarios de la Oficina de Administración reconocen la eficiencia del servicio?			
18.	¿Los usuarios de la Oficina de Administración valoran el aporte del centro para el logro de sus propósitos?			
	<b>Dimensión 4: Calidad de servicio en la Dirección de Gestión pedagógica</b>			
19.	¿La Dirección de Gestión Pedagógica brinda un servicio eficiente?			
20.	¿La Dirección de Gestión Pedagógica cuenta con las condiciones adecuadas para un servicio de calidad?			
21.	¿Los usuarios de la Dirección de Gestión Pedagógica se muestran satisfechos por el servicio brindado?			
22.	¿Los usuarios de la Dirección de Gestión Pedagógica valoran el servicio brindado?			
23.	¿Los usuarios de la Dirección de Gestión Pedagógica se muestran satisfechos por el servicio brindado?			
24.	¿Los usuarios de la Dirección de Gestión Pedagógica valoran el servicio brindado?			

Gracias por su participación!

## BASE DE DATOS DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO																													
D1: Capacitación general									D2: Capacitación especializada								D3: Capacitación en el manejo de las TIC												
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	D1	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	D2	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	D3	Total	
1	1	1	1	0	1	1	2	2	9	0	0	1	0	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	0	1	7	21	
2	0	1	0	0	0	1	0	0	2	2	1	0	1	0	1	0	2	7	0	1	0	0	1	0	1	0	3	12	
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	4	1	0	0	1	1	0	0	1	4	8	
4	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0	1	1	1	1	0	1	1	6	9	
5	0	1	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	1	1	1	0	0	4	0	0	1	0	1	0	0	0	2	8	
6	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	8	14	
7	1	1	0	1	1	1	0	1	6	1	1	0	1	1	1	0	1	6	1	0	1	0	1	1	0	1	4	16	
8	1	0	0	1	1	0	0	1	4	0	1	0	1	1	0	0	1	4	1	1	1	1	2	1	1	2	10	18	
9	0	0	1	0	0	0	1	0	2	1	0	0	1	0	0	1	0	3	0	1	1	1	1	0	1	1	6	11	
10	0	1	0	1	0	1	0	0	3	0	1	0	0	0	1	0	1	3	1	0	0	1	0	1	0	1	4	10	
11	0	1	1	1	0	1	1	0	5	1	0	0	1	0	1	1	0	4	0	1	0	1	0	0	1	0	3	12	
12	1	1	1	2	1	1	1	1	9	1	1	0	1	1	1	1	0	6	1	0	1	0	1	1	0	0	4	19	
13	1	0	0	1	1	0	0	1	4	0	1	1	1	1	0	0	1	5	1	0	1	0	1	1	1	0	5	14	
14	0	1	0	2	0	1	0	0	4	1	1	0	0	0	1	0	1	4	0	0	1	0	0	0	0	1	2	10	
15	1	2	0	1	1	2	0	1	8	1	1	1	1	1	2	0	1	8	1	1	1	0	0	1	1	0	5	21	
16	1	2	0	2	1	2	0	1	9	1	1	1	1	0	2	0	1	7	1	0	1	1	1	1	0	1	6	22	
17	1	0	0	0	1	0	0	1	3	1	0	1	1	0	0	0	1	4	1	0	1	1	1	0	1	6	13		
18	2	1	2	1	2	1	2	2	13	0	0	1	0	2	1	2	0	6	1	1	0	1	0	1	1	1	6	25	
19	0	2	2	0	2	2	0	0	8	0	1	2	1	0	2	2	2	10	0	0	0	1	0	0	0	0	1	19	
20	1	2	1	2	1	2	1	1	11	1	1	0	2	1	2	1	1	9	1	0	1	0	1	1	0	1	5	25	
21	2	1	0	0	2	1	0	2	8	1	2	0	1	2	1	0	2	9	1	2	1	2	1	0	2	2	11	28	
22	1	2	1	0	1	2	1	1	9	2	2	2	2	1	2	1	2	14	1	1	2	2	2	1	0	2	11	34	
23	1	0	2	1	1	0	2	1	8	2	1	2	0	1	1	2	1	10	1	2	1	2	1	1	2	2	12	30	
24	1	2	0	2	0	2	0	0	7	1	2	1	2	1	2	0	0	9	1	0	2	1	2	1	0	1	8	24	
25	1	0	2	1	1	0	2	1	8	2	1	2	1	1	0	2	1	10	0	2	0	2	0	0	2	2	8	26	
26	2	2	0	0	2	2	0	2	10	2	0	0	1	2	2	0	0	7	1	2	2	1	2	1	2	1	12	29	
27	0	0	2	0	2	0	2	0	6	2	0	0	1	1	0	2	1	7	2	2	0	2	0	2	2	2	12	25	
28	2	2	0	1	1	2	0	1	9	2	0	0	1	2	2	0	0	7	0	2	2	2	1	0	2	2	11	27	
29	0	2	0	2	0	2	0	0	6	1	2	2	0	0	2	0	2	9	2	2	2	2	2	2	2	2	16	31	
30	1	2	2	0	1	1	1	1	9	1	2	1	1	1	2	2	2	12	2	0	1	0	1	2	0	0	6	27	
31	1	0	2	1	1	0	2	1	8	2	1	2	1	1	0	2	2	11	1	2	0	1	0	1	2	2	9	28	
32	1	2	2	1	1	2	2	1	12	1	2	0	2	1	2	2	2	12	1	0	0	0	1	1	0	0	3	27	
33	2	1	1	2	2	1	1	2	12	2	1	1	0	2	1	0	1	8	1	2	1	2	1	2	1	2	11	31	
34	1	0	2	0	1	0	2	1	7	1	2	2	1	1	0	2	2	11	2	1	1	2	1	2	1	2	12	30	
35	2	1	0	1	1	1	1	1	8	1	2	1	2	2	1	0	2	11	1	2	2	1	2	1	2	2	13	32	
36	1	2	0	1	1	2	0	1	8	0	0	2	1	1	2	0	0	6	2	1	2	2	1	2	1	1	12	26	
37	1	2	2	0	1	1	1	1	9	1	1	1	0	1	2	2	2	10	2	2	2	0	2	1	1	1	11	30	
38	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	2	1	1	0	0	0	2	7	1	2	2	1	2	1	2	0	11	19	
39	1	0	1	0	1	0	1	1	5	0	2	1	0	0	1	1	1	2	8	0	0	1	1	2	0	2	1	7	20
40	1	2	2	1	1	2	2	1	12	1	1	0	2	1	2	2	1	10	1	2	1	2	1	2	1	2	12	34	
41	1	0	1	0	1	0	1	1	5	0	2	2	2	1	0	0	1	2	10	0	2	1	1	2	2	1	11	26	
42	1	1	0	0	1	1	1	1	6	1	2	1	2	1	1	1	2	11	1	2	1	2	1	1	2	2	12	29	
43	1	2	0	0	1	2	1	1	8	1	1	2	1	1	2	0	1	9	1	1	2	1	2	1	1	0	9	26	
44	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	0	1	1	1	1	0	0	6	0	0	1	0	0	1	1	1	4	18	
45	1	1	0	1	1	1	0	1	6	1	1	1	1	1	1	0	1	7	1	0	1	1	1	1	0	1	6	19	
46	1	0	1	1	1	0	1	1	6	0	1	0	1	1	0	1	1	5	1	1	0	1	0	1	1	1	6	17	
47	1	1	0	1	1	1	0	1	6	1	0	1	1	1	1	0	0	5	1	1	1	1	0	1	0	0	5	16	
48	0	1	0	1	0	1	0	0	3	0	1	0	0	1	1	1	1	6	1	1	0	1	0	1	1	1	6	15	
49	1	0	1	1	1	0	1	1	6	0	1	0	1	0	1	1	5	0	0	1	1	0	1	1	0	1	5	16	
50	0	1	1	0	0	1	1	0	4	0	0	1	0	0	1	1	0	3	1	0	1	1	1	1	0	1	6	13	
51	0	1	0	1	0	1	0	0	3	0	0	1	0	0	1	0	2	0	1	1	1	1	0	1	0	1	5	10	
52	0	0	1	1	0	0	1	0	3	0	1	0	0	0	0	1	1	3	0	1	0	1	0	0	1	1	4	10	
53	0	0	1	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	1	1	0	3	0	0	1	1	1	0	0	1	4	9	
54	0	1	0	0	0	1	0	0	2	1	1	0	0	0	0	1	0	1	5	0	0	1	0	1	0	0	2	9	
55	1	0	1	0	1	0	1	1	5	0	1	1	0	1	0	1	1	5	0	1	0	0	0	0	0	1	2	12	
56	1	1	0	1	1	1	0	1	6	1	0	0	1	1	1	0	0	4	1	0	1	0	1	0	0	0	3	13	
57	0	1	0	1	0	1	0	0	3	1	1	0	0	0	1	0	1	4	1	1	0	0	0	1	1	1	5	12	
58	1	0	0	1	1	0	0	1	4	1	0	0	0	0	1	1	0	3	0	1	0	1	0	0	1	1	4	11	
59	0	1	0	0	0	1	0	0	2	1	0	1	0	1	1	0	0	4	1	1	0	1	0	1	0	1	5	11	
60	1	0	0	0	1	0	0	1	3	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0	1	0	0	0	1	1	0	3	8	
61	1	2	1	0	1	2	1	1	9	1	1	0	0	1	2	1	1	7	1	0	0	0	1	1	0	0	3	19	
62	0	2	0	2	0	2	0	0	6	1	0	1	1	0	2	0	0	5	1	0	2	1	2	1	0	1	8	19	
63	1	1	1	0	1	1	1	1	7	1	0	1	1	1	1	1	0	6	0	2	0	2	0	1	2	2	9	22	
64	1	2	0	2	1	2	0	1	9	1	1	0	0	1	2	0	1	7	1	2	2	1	2	1	2	1	12	28	
65	1	2	2	1	1	2	2	1	12	1	0	0	0	1	2	2	0	6	2	2	0	2	0	2	2	2	12	30	
66	1	1	2	1	1	1	2	1	10	1	0	1	1	1	1	2	0	7	0	2	2	2	2	0	2	2	12	29	

# BASE DE DATOS DE CALIDAD DE SERVICIO

	CALIDAD DE SERVICIO																								Total				
	D1: Secretaría general						D2: Oficina de personal						D3: Dirección de administración						Dirección de gestión pedagógica										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	D1	P7	P8	P9	P10	P11	P12	D2	P13	P14	P15	P16	P17	P18	D3	P19	P20	P21		P22	P23	P24	D4
1	0	0	1	1	0	1	3	1	0	1	1	1	0	4	1	0	1	1	1	1	5	1	1	0	1	1	1	5	17
2	1	1	0	1	0	0	3	0	1	0	1	2	0	4	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	4	12
3	0	0	1	1	0	0	2	0	1	2	0	2	1	6	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	2	11
4	1	1	1	0	0	1	4	0	1	0	1	1	1	4	0	1	1	1	1	0	4	0	0	1	1	1	0	3	15
5	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	4	1	0	0	0	1	1	3	10
6	0	1	1	1	1	0	4	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	0	1	0	4	20
7	2	1	0	0	1	1	5	1	0	1	0	0	0	2	1	0	1	0	1	1	4	1	1	0	1	0	1	4	15
8	1	2	1	1	2	0	7	1	0	1	1	1	1	5	1	1	2	1	2	1	8	1	1	1	0	1	2	6	26
9	1	1	2	1	0	1	6	0	1	0	1	1	1	4	0	1	1	1	1	0	4	0	1	1	0	1	0	3	17
10	0	0	1	2	1	0	4	2	1	1	1	1	1	7	1	0	1	1	0	1	4	1	1	0	0	2	1	5	20
11	1	1	0	2	1	0	5	0	1	2	1	1	0	5	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	1	4	15
12	1	0	0	2	1	1	4	1	0	1	0	1	0	3	1	0	1	0	0	1	3	1	1	0	1	0	2	5	15
13	1	0	1	2	2	0	6	1	2	1	0	1	0	5	1	0	1	0	1	1	4	1	1	2	1	2	2	9	24
14	0	2	0	1	2	0	5	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	1	2	5	12
15	1	1	0	2	0	2	4	1	1	1	0	2	2	6	1	1	0	0	0	1	3	1	1	1	1	0	2	6	19
16	2	0	1	1	2	0	6	1	0	1	0	1	1	4	1	0	1	1	1	1	5	1	1	0	1	1	2	6	21
17	1	0	1	1	1	0	4	1	2	1	0	1	1	6	1	0	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	0	6	21
18	1	1	2	1	1	2	8	1	1	1	1	0	1	5	1	1	0	1	0	1	4	1	1	1	1	1	1	6	23
19	2	2	0	1	2	2	9	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	4	15
20	0	1	1	2	1	1	6	1	0	1	0	1	1	4	1	0	1	1	1	1	5	1	1	0	0	1	2	5	20
21	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	1	8	1	1	2	2	2	1	9	35
22	2	1	2	2	1	10	2	1	2	1	2	2	2	10	2	1	2	2	2	2	11	2	2	1	2	2	2	11	42
23	1	2	1	2	0	2	8	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	1	8	1	1	2	2	2	0	8	33
24	1	2	1	1	2	0	7	1	0	1	1	2	1	6	1	0	2	1	2	1	7	1	1	0	1	1	2	6	26
25	0	1	1	2	2	2	8	1	2	0	2	2	2	9	0	2	0	2	0	0	4	0	1	2	2	2	2	9	30
26	2	2	1	1	2	0	8	1	2	1	2	2	1	9	1	2	1	1	2	1	8	1	1	2	0	1	2	7	32
27	2	2	1	2	1	2	10	2	2	2	2	0	2	10	2	2	0	2	0	2	8	2	2	2	0	2	2	10	38
28	1	2	2	2	2	11	0	2	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	0	9	0	0	2	1	2	2	2	7	36
29	2	1	2	2	2	10	2	1	2	2	1	2	2	10	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	2	11	40
30	2	2	1	2	2	11	2	2	2	2	1	2	2	11	2	0	1	0	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	40
31	1	2	2	2	2	11	1	2	1	2	2	2	2	10	1	2	0	2	0	1	6	1	1	2	2	2	2	10	37
32	1	2	2	2	2	11	1	2	1	2	2	2	2	10	1	0	0	0	0	1	2	1	1	2	0	2	2	8	31
33	1	2	2	1	1	1	8	1	2	1	2	2	1	9	1	2	2	1	2	1	9	1	1	2	0	1	1	6	32
34	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	1	2	9	2	1	1	2	1	2	9	2	2	1	2	2	2	11	39
35	1	2	2	2	1	2	10	1	2	1	2	2	2	10	1	2	2	2	2	1	10	1	1	2	1	2	1	8	38
36	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	1	2	2	10	2	2	1	2	1	2	10	39
37	1	2	2	1	1	2	9	1	2	1	2	2	1	9	1	2	2	1	2	1	9	1	1	2	1	1	2	8	35
38	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	2	2	10	1	2	2	0	2	1	8	1	1	2	1	2	1	8	35
39	2	0	2	1	2	1	8	0	0	0	0	2	1	3	0	0	2	1	2	0	5	0	0	0	1	1	2	4	20
40	1	2	1	2	2	2	10	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	1	8	1	1	2	0	2	2	8	35
41	1	2	2	2	1	10	1	2	1	2	2	1	2	9	1	2	2	1	2	1	9	1	1	2	2	1	2	9	37
42	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	1	8	1	1	2	1	2	1	8	34
43	1	2	2	1	2	2	10	1	1	1	1	2	2	8	1	1	2	0	2	1	7	1	1	1	2	2	2	9	34
44	0	2	2	1	1	1	7	0	2	0	2	2	0	6	0	1	0	0	0	1	0	0	2	1	0	1	0	1	18
45	1	0	1	1	1	0	4	1	0	1	0	1	1	4	1	0	1	1	1	1	5	1	1	0	1	1	1	5	18
46	1	1	0	1	1	1	5	1	1	1	1	0	1	5	1	1	0	1	0	1	4	1	1	1	0	1	0	4	18
47	1	1	1	2	1	0	6	1	0	1	0	1	1	4	1	0	1	1	1	1	5	1	1	0	1	1	1	5	20
48	1	1	0	0	1	0	3	1	1	1	1	0	1	5	1	1	0	1	0	1	4	1	1	1	1	1	1	6	18
49	0	0	1	1	0	1	3	0	1	0	1	0	1	3	0	1	0	1	0	0	2	0	0	1	0	1	0	2	10
50	1	0	1	1	1	1	5	1	0	1	0	1	1	4	1	0	1	1	1	1	5	1	1	0	1	1	1	5	19
51	0	1	1	0	1	0	3	0	1	0	1	1	0	3	0	1	1	0	1	0	3	0	0	1	1	0	1	3	12
52	0	1	0	1	0	1	3	0	1	0	1	0	1	3	0	1	0	1	0	0	2	0	0	1	0	1	0	2	10
53	0	0	1	1	0	1	3	0	0	0	0	1	1	2	0	0	1	1	1	0	3	0	0	0	1	1	0	2	10
54	0	2	1	1	1	0	5	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	1	1	9
55	2	1	0	0	2	1	6	0	1	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	3	12
56	1	0	1	0	1	0	3	1	0	1	0	1	0	3	1	0	1	0	1	1	4	1	1	0	0	0	1	3	13
57	1	1	0	1	1	0	4	1	1	1	1	0	1	5	1	1	0	1	0	1	4	1	1	1	0	1	1	5	18
58	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	3	0	1	0	1	0	0	2	0	0	1	0	1	0	2	8
59	1	0	0	1	1	0	3	1	0	1	0	0	1	3	1	0	0	1	0	1	3	1	1	0	1	1	1	5	14
60	1	1	0	0	1	0	3	0	1	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	7
61	2	0	0	1	2	1	6	1	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	2	1	1	0	0	0	2	4	14
62	1	0	2	1	2	0	6	1	0	1	0	2	1	5	1	0	2	1	2	1	7	1	1	0	0	1	2	5	23
63	1	2	2	2	1	1	9	0	2	0	2	0	2	6	0	2	0	2	0	0	4	0	0	2	1	2	1	6	25
64	1	2	2	1	2	2	10	1	2	1	2	2	1	9	1	2	2	1	2	1	9	1	1	2	0	1	2	7	35</

## ANEXO: CONSENTIMIENTO INFORMADO

<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>
<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE ICA, 2018</b>
<b>PRÓPOSITO DEL ESTUDIO</b>
Identificar la relación entre la capacitación del personal administrativo y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Ica, 2018.
<b>PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN</b>
El cuestionario de la encuesta es anónima se interrogará únicamente lo necesario para realizar las tabulaciones y los cuestionarios fueron utilizados solo por el investigador.
<b>RIESGOS</b>
No existe
<b>BENEFICIOS</b>
Los trabajadores administrativos de la Dirección de Educación Ica
<b>COSTOS</b>
Los costos fueron financiados por el investigador
<b>INCENTIVOS O COMPENSACIONES</b>
Por la obtención de la información el egresado no recibirá dinero alguno de parte del investigador.
<b>TIEMPO</b>
El tiempo que se concretó para la ejecución de esta investigación fue durante los meses de abril a diciembre del año 2018.
<b>CONFIDENCIALIDAD</b>
La información fue utilizada estrictamente en la presente investigación respetando rigurosamente su privacidad.

### CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en esta investigación. Tengo pleno conocimiento del mismo y entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen.

En fe de lo cual firmo a continuación:

-----  
**Apellidos y Nombres**

DNI N° \_\_\_\_\_